

UNIVERSIDADE FEDERAL DE SERGIPE
PRÓ-REITORIA DE PÓS-GRADUAÇÃO - POSGRAP
MESTRADO PROFISSIONAL EM ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA - PROFIAP

OUVIDORIA COMO INSTRUMENTO DE CONTROLE SOCIAL E USO DA RAZÃO
PÚBLICA: O CASO DA UFS

ADELAIDE DE ANDRADE FRANÇA MARTINS

SÃO CRISTÓVÃO - SE

2016

UNIVERSIDADE FEDERAL DE SERGIPE
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA
MESTRADO NACIONAL EM ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA EM REDE NACIONAL -
PROFIAP

OUVIDORIA COMO INSTRUMENTO DE CONTROLE SOCIAL E USO DA RAZÃO
PÚBLICA: O CASO DA UFS

ADELAIDE DE ANDRADE FRANÇA MARTINS

Dissertação apresentada à Universidade Federal de Sergipe sob a forma de Relatório Técnico como parte das exigências do Programa de Pós-Graduação em Administração Pública, Mestrado Nacional em Administração Pública em Rede Nacional - PROFIAP, para obtenção do título de Mestre em Administração Pública.

SÃO CRISTÓVÃO - SE

2016



UNIVERSIDADE FEDERAL DE SERGIPE
PRÓ-REITORIA DE PÓS-GRADUAÇÃO E PESQUISA
MESTRADO PROFISSIONAL EM ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA



ATA DA DEFESA DO TRABALHO DE CONCLUSÃO FINAL (TCF)

MESTRANDO(A): ADELAIDE DE ANDRADE FRANÇA MARTINS – MATRÍCULA: 201421002841

TÍTULO DO TRABALHO DE CONCLUSÃO FINAL:

"CONTROLE SOCIAL E USO DA RAZÃO PÚBLICA: O CASO DA OUVIDORIA DA UMA UNIVERSIDADE PÚBLICA"

DATA DA DEFESA: 03/10/2016

HORÁRIO: 10:00

EXAMINADORES:

Membro Presidente – Profa. Dra. Jussara Maria Moreno Jacintho (PROFIAP/UFS)

Membro Interno – Profa. Dra. Maria Conceição Melo Silva Luft (PROFIAP/UFS) e

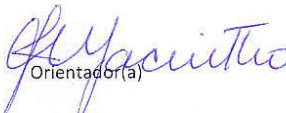
Membro Externo ao Programa - Prof. Dr. Ricardo Nascimento Abreu (UFS)


PARECER CONCLUSIVO: Depois de avaliarmos o Trabalho de Conclusão Final (TCF), intitulado: "CONTROLE SOCIAL E USO DA RAZÃO PÚBLICA: O CASO DA OUVIDORIA DA UMA UNIVERSIDADE PÚBLICA" e realizados os ritos acadêmicos da defesa, em que o(a) candidato(a) apresentou em sessão pública seu TCF e respondeu as nossas observações críticas, nós, os examinadores, atribuímos, em sessão privada, conceito:

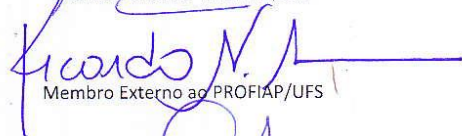
☒ APROVADO(A)

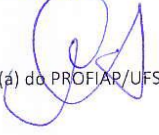
☐ REPROVADO(A), na disciplina TRABALHO DE CONCLUSÃO FINAL (TCF), em conformidade com o disposto na Resolução Nº 20/2015/CONEP.

"Cidade Universitária Prof. José Aloísio de Campos", São Cristóvão/SE, 03 de outubro de 2016.


Orientador(a)


Membro Interno- PROFIAP/UFS


Membro Externo ao PROFIAP/UFS


Aluno(a) do PROFIAP/UFS

**FICHA CATALOGRÁFICA ELABORADA PELA BIBLIOTECA CENTRAL
UNIVERSIDADE FEDERAL DE SERGIPE**

Martins, Adelaide de Andrade França

M386o Ouvidoria como instrumento de controle social e uso da
razão pública : o caso da UFS / Adelaide de Andrade França
Martins ; orientadora Jussara Maria Moreno Jacintho. – São
Cristóvão, 2016.
108 f. : il.

Dissertação (mestrado em Administração Pública) –
Universidade Federal de Sergipe, 2016.

1. Administração pública. 2. Ouvidorias. 3. Ouvidorias –
Eficiência. 4. Ouvidorias – Eficácia. 5. Ouvidorias –
Efetividade. 6. Controle social . I. Jacintho, Jussara Maria
Moreno, orient. II. Título

CDU: 35.075.2

AGRADECIMENTOS

Realizar um sonho é sempre algo inexplicável e difícil de transformar em palavras. Primeiramente, agradeço a **Deus** por me dar forças e saúde para galgar mais uma conquista na carreira acadêmica e também profissional. Ao meu marido **Jânio** e minhas filhas **Julia** e **Ana Karine** pelo apoio de sempre. À minha mãe **Rosália**, sempre doce e com uma palavra de carinho para me tranquilizar. Aos **irmãos, cunhados e sobrinhos** por compreender a minha ausência por longos períodos para me dedicar a esse objetivo.

À Professora Dra. **Jussara Maria Moreno Jacintho**, que desde o primeiro contato aceitou orientar meu trabalho e contribuiu de forma significativa para ampliar meu aprendizado com críticas e valiosas sugestões.

Aos **professores do PROFIAP**, que nos conduziram a expandir conhecimento durante as aulas e a convivência fora de sala, em especial a Prof^a. Dra. **Maria Conceição Melo Silva Luft**. Aos coordenadores do curso Prof. Dr. **Napoleão dos Santos Queiroz** e o Prof. Dr. **Tácito Augusto Farias** que se dedicaram à implantação do curso na UFS.

Ao Ouvidor Geral da UFS, Sr. **José Dias Firmo dos Santos**, o qual sem seu apoio não teria conseguido realizar a pesquisa. Ao Vice Ouvidor **Joseilton Nery Rocha** e equipe que me acolheram gentilmente e me deu suporte em tudo que necessitei.

Aos **colegas da primeira turma PROFIAP** pelos momentos de descontração, de aprendizado coletivo e apoio mútuo nas horas de tensão que passamos juntos. Agradeço ainda pela indicação unânime para representá-los no colegiado do Curso, que me fez honrada por tal oportunidade.

À Chefe da Unidade em Sergipe do IBGE, **Adriane Almeida do Sacramento**, pela flexibilização de horário para conclusão do curso. Sem esse apoio a missão teria sido mais árdua. Aos colegas de trabalho pelo incentivo e a troca de experiências, em especial **Rosinadja Batista dos Santos Morato**. Aos amigos que torceram por mim e estão sempre no meu coração, **Andrea, Renilson, Gilderman, Damião e Gleyse**.

Ao Prof. Dr. **Rubens Pinto Lyra**, cujas obras me conduziram a esse tema e com quem tive a honra de tomar um café em João Pessoa, para falar sobre esse tema ao qual tem se dedicado há mais de duas décadas. Às novas amizades feitas no percurso: **Rita Ferreira e Andrea**, alunas do PROFIAP da Universidade Federal de Campina Grande, pela troca de experiência e conhecimento.

Obrigada!

RESUMO

A pesquisa aborda as ouvidorias públicas como instrumento de controle social na Administração Pública, no contexto das mudanças ocorridas com o processo de redemocratização do país após a Constituição de 1988, não só com a democracia representativa, mas também a democracia participativa. O desafio atual não é mais de como se processa a gestão das ouvidorias, mas saber qual o impacto desse instituto para a melhoria da prestação dos serviços públicos. Autores como Lyra, O'Donnell e Cardoso, deram suporte ao referencial teórico. Trata-se de estudo de caso e teve como objetivos analisar a atuação da ouvidoria da Universidade Federal de Sergipe (UFS) enquanto instrumento de controle social e as dificuldades encontradas para a sua gestão efetiva. Quanto à metodologia a pesquisa é descritiva, explicativa, bibliográfica, documental e de campo. A amostra foi definida como não probabilística por acessibilidade. Quanto às técnicas de coleta de dados utilizou-se o questionário, artefatos como formulário de manifestações, relatórios de gestão da UFS e da Ouvidoria. O tratamento dos dados foi feito com uso da estatística descritiva simples e da análise de conteúdo de Bardin. Os resultados revelaram que há uma dissonância entre a política de comunicação declarada nas normas, a percebida pela comunidade interna e a praticada pela Ouvidoria e pela Universidade. Principais problemas identificados: (a) ausência de percepção clara sobre as mudanças provocadas pela ação da Ouvidoria; (b) não há estímulo à promoção do controle social pelo atraso e/ou ausência de resposta às demandas; (c) falta gestão das ações da Ouvidoria; e (d) há carência de apoio político-institucional. Articular melhor a comunicação com os setores, alterar as normas internas, traçar um plano de divulgação e capacitar a equipe na área de gestão, foram algumas das sugestões apresentadas na proposta de intervenção por meio de um plano de ação.

Palavras-chave: controle social, ouvidoria pública, eficiência, eficácia, efetividade.

ABSTRACT

The research addresses the public ombudsmen as instrument of social control in public administration in the context of changes to the country's democratization process after the 1988 Constitution not only with representative democracy, but also participatory democracy. The challenge is no longer how to handle the management of ombudsmen, but know what the impact of this institute for improving the delivery of public services. Authors such as Lyra, O'Donnell and Cardoso, supported the theoretical framework. This is the case study and aimed to analyze the performance of the ombudsman of the Federal University of Sergipe (FUS) as instrument of social control and the difficulties for their effective management. Regarding the methodology research is descriptive, explanatory, bibliographical, documentary and field. The sample was defined as non-probabilistic for accessibility. As for the techniques of data collection used the questionnaire, artifacts such as form demonstrations, management reports of the FUS and the Ombudsman. Data processing was done using simple descriptive statistics and Bardin content analysis. The results revealed that there is a dissonance between the declared communication policy on standards, perceived by the internal community and practiced by the Ombudsman and the University. Main problems identified: (a) lack of a clear perception of the changes brought about by the action of the Ombudsman; (B) there is no stimulus to the promotion of social control for the delay and / or lack of response to the demands; (C) lack management of Ombudsman actions; and (d) there is a lack of political and institutional support. Better articulate communication with the sectors, change the internal rules, draw up a plan to disseminate and train staff in the management area, were some of the suggestions made in the intervention proposed by means of a plan of action.

Keywords: social control, public ombudsman, efficiency, efficacy, effectiveness.

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 01 – Total de Ouvidorias cadastradas no FNOU no período de 1992-2013	32
Gráfico 02 – Gênero dos Participantes da Pesquisa	41
Gráfico 03 – Faixa-Etária dos Pesquisados	41
Gráfico 04 – Estado Civil	42
Gráfico 05 – Lotação na UFS	42
Gráfico 06 – Relação com a Universidade	43
Gráfico 07 – Centro do Qual Faz Parte	43
Gráfico 08 – Nível de Ensino da Categoria Aluno	44
Gráfico 09 – Tempo de Vínculo com a UFS	44
Gráfico 10 – Percentual de Usuários que Desconheciam a Ouvidoria	45
Gráfico 11 – Forma de Conhecimento da Ouvidoria	45
Gráfico 12 – Canais de Comunicação com a Ouvidoria	46
Gráfico 13 – Tipo de Manifestação Realizada	47
Gráfico 14 – Relatório Geral de Manifestações por Tipo - 2012 a 2015	48
Gráfico 15 – Prazo de Resposta à Demanda	49
Gráfico 16 – Grau de Satisfação com os Serviços Prestados	50
Gráfico 17 – Conhecimento das atribuições da Ouvidoria	53
Gráfico 18 – Reutilização dos serviços da Ouvidoria	54
Gráfico 19 – Acesso e Publicação dos Relatórios da Ouvidoria	56
Gráfico 20 – Conhecimento das Medidas Adotadas pela UFS a partir da Ouvidoria	57
Gráfico 21 – Ouvidoria como Canal de Resolução de Conflitos	58
Gráfico 22 – Necessidade de Melhoria dos Serviços	59
Gráfico 23 – Sugestões Apresentadas pelos Pesquisados	59
Gráfico 24 – Quantitativo de Manifestações quanto ao Prazo de Resposta	64
Gráfico 25 - Quantitativo de Manifestações quanto ao Sigilo	65
Gráfico 26 - Quantitativo de Manifestações quanto à Satisfação	65
Gráfico 27 – Quantitativo de Manifestações por Categoria	66
Gráfico 28 – Manifestações Respondidas no Prazo	67
Gráfico 29 – Pedidos de Informações na Ouvidoria e no e-SIC de 2012 a 2015	72

LISTA DE QUADROS E TABELAS

Quadro 01 – Expansão da Rede Federal de Educação Superior.....	16
Quadro 02 – Comparativo entre a Ouvidoria Pública e Privada	27
Quadro 03 – Categorias de análise da efetividade	28
Quadro 04 – Diferença entre Modelo Autônomo e Burocrático	30
Quadro 05 – Composição da Equipe da Ouvidoria da UFS, 2015	35
Quadro 06 – Plano da Pesquisa	39
Quadro 07 – Resumo do Plano de Análise da Pesquisa	40
Quadro 08 – Motivos da Insatisfação Dos Usuários	52
Quadro 09 – Motivos pelos Quais não Usaria Novamente os Serviços da Ouvidoria	55
Quadro 10 – Registro das Sugestões dos Manifestantes	61
Quadro 11 – Síntese da proposta de intervenção na Ouvidoria	76
Tabela 01 – Solução da Demanda pelo Canal da Ouvidoria	54
Tabela 02 – Tipologia das Manifestações	71
Tabela 03 – Números do Ensino de Graduação – UFS, 2016	105
Tabela 04 – Total de Cursos da Pós-Graduação Stricto Sensu – UFS, 2016	105
Tabela 04 – Números de Alunos por Curso de Pós-Graduação – UFS, 2016.....	106

LISTA DE FIGURAS

Figura 01 – Página Inicial da Ouvidoria.....	36
Figura 02 – Tabela de Acompanhamento da Demanda.....	68
Figura 03 – Tela Inicial Formulário de Manifestação	70
Figura 04 – Subcategorias do Assunto Administrativo	70
Figura 05 – Tipo de Manifestação Formulário da Ouvidoria.....	71

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

ANDIFES – Associação dos Dirigentes das Instituições Federais de Ensino

ANPG – Associação Nacional de Pós-Graduação

CESAD – Centro de Educação Superior a Distância

CGU – Controladoria Geral da União

CONSU – Conselho Superior Universitário

CPFJ – Comissão Permanente de Flexibilização da Jornada

EBC – Empresa Brasil de Comunicação

FNOU – Fórum Nacional de Ouvidores Universitários

IFES – Instituições Federais de Ensino

IPEA – Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada

LAI – Lei de Acesso à Informação

LRF – Lei de Responsabilidade Fiscal

MARE – Ministério da Administração e Reforma do Estado

MEC – Ministério da Educação

NTI – Núcleo de Tecnologia da Informação

OGU – Ouvidoria Geral da União

PDRAE – Plano Diretor de Reforma do Aparelho do Estado

PROFIAP – Mestrado Profissional em Administração Pública

REUNI – Programa de Apoio a Planos de Reestruturação e Expansão das Universidades Federais

SEFAZ – Secretaria da Fazenda

SIC – Sistema de Informações ao Cidadão

SIGAA – Sistema Integrado de Gestão de Atividades Acadêmicas

SINAES – Sistema Nacional de Avaliação do Ensino Superior

SIORG – Sistema

TCU – Tribunal de Contas da União

UAB – Universidade Aberta do Brasil

UECE – Universidade Estadual do Ceará

UFES – Universidade Federal do Espírito Santo

UFMT – Universidade Federal do Mato Grosso

UFPA – Universidade Federal do Pará

UFPE – Universidade Federal de Pernambuco

UFRJ – Universidade Federal do Rio de Janeiro

UFS – Universidade Federal de Sergipe

UTFPR – Universidade Tecnológica Federal do Paraná

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	14
1.1 Contextualização.....	15
1.2 Problemática e Objetivos	17
2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA.....	20
2.1 Controle Social Democrático	20
2.2 <i>Accountability</i>	23
2.3 Transparência Administrativa.....	24
2.4 Ouvidorias Públicas no Brasil.....	27
2.4.1 Autonomia das ouvidorias.....	29
2.4.2 Ouvidorias nas universidades públicas	31
2.5 Caracterização da Ouvidoria da UFS.....	34
3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS	37
3.1 Classificação da Pesquisa	37
3.2 Sujeito da Pesquisa: Universo e Amostra	37
3.2 Coleta dos Dados	38
3.3 Tratamento e Análise dos Dados	39
4 DIAGNÓSTICO ORGANIZACIONAL	41
4.1 Perfil do Usuário	41
4.2 Dimensão Eficiência	45
4.3 Dimensão Efetividade.....	53
4.4 Dimensão Eficácia	63
4.4.1 Formato e cumprimento do Plano de trabalho anual	63
4.4.2 Cumprimento das metas estabelecidas para o exercício –	63
4.4.3 Melhoria dos Indicadores de desempenho	63
4.4.3.1 Quanto ao prazo de resposta	63
4.4.3.2 Quanto ao sigilo	64
4.4.3.3 Quanto à satisfação no atendimento.....	65
4.4.3.4 Quanto à categoria do manifestante	66
4.4.4 Realização de pesquisas de satisfação.....	67
4.4.5 Periodicidade e meios de divulgação do relatório de gestão.....	68

4.4.6	Elaboração e atualização da Carta de serviços ao cidadão.....	68
4.4.7	Quantitativo de recomendações aos gestores	69
4.4.8	Volume de gastos do orçamento anual.....	69
4.5	Formulário <i>Online</i> de Manifestação	69
4.6	Relatórios de Gestão da UFS	73
4.7	Regimento Interno da Ouvidoria da UFS	73
5	PLANO DE AÇÃO.....	76
6	CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	81
	REFERÊNCIAS	83
	APÊNDICES	88
	APÊNDICE A – Questionário	89
	APÊNDICE B – Questionário enviado pelo Ouvidor Geral aos manifestantes	91
	APÊNDICE C – Roteiro de Entrevista (<i>Checklist</i>)	92
	APÊNDICE D – Proposta de alteração do Regimento Interno da Ouvidoria.....	93
	ANEXOS	104
	ANEXO A – Relatório COPAC/PROPLAN	105
	ANEXO B – Ofício à Ouvidoria.....	108

1 INTRODUÇÃO

A participação democrática é um dos elementos essenciais para a promoção da cidadania. A partir da Constituição Federal de 1988, o orçamento participativo, os conselhos de gestão, as audiências públicas e as ouvidorias agenciaram essa participação. As ouvidorias, em especial, vêm se fortalecendo e ocupando mais espaços nas instituições públicas e privadas.

O quantitativo de ouvidorias cresceu ao longo das duas últimas décadas. A instituição está presente em quase todas as organizações públicas do Poder Executivo Federal, embora os estudos sobre a sua efetividade, no sentido definido neste capítulo, ainda são escassos, o que leva a crer que “o impasse atual não mais diz respeito à instituição das ouvidorias ou à determinação de suas funções, mas sim à sua operacionalização, especialmente em relação às questões sensíveis” (CARDOSO, 2011, p. 197).

A temática abordada no presente relatório é fundamentada com base em vários termos empregados de forma específica quando se fala sobre ouvidoria e controle social. Para facilitar a compreensão do arcabouço teórico apresentado nos próximos capítulos, foram destacados alguns conceitos que são empregados nas manifestações geradas nas ouvidorias:

Controle social. [...] “é o ato realizado individual ou coletivamente pelos membros da sociedade, por meio de entidades juridicamente organizadas ou não, através dos diversos instrumentos jurídicos colocados à disposição da cidadania para fiscalizar, vigiar, velar, examinar, inquirir e colher informações a respeito de algo” (SIRAQUE, 2004, p. 116).

Sugestão. [...] “manifestação que apresenta uma ideia ou proposta para o aprimoramento dos serviços realizados pela Administração Pública Federal, ainda que relacionada a uma reclamação específica” (ROMÃO, 2012, p. 134).

Elogio. [...] “demonstração de apreço, reconhecimento ou satisfação sobre o serviço recebido ou relativo a pessoas que participaram do serviço de atendimento” (ROMÃO, 2012, p. 133).

Denúncia. [...] “comunicação de irregularidades ocorridas no âmbito da administração pública ou apontamento de exercício negligente ou abusivo dos cargos, empregos e funções, como também infrações disciplinares ou prática de atos de corrupção, ou improbidade administrativa, que venham a ferir a ética e a legislação” (ROMÃO, 2012, p. 133).

Solicitação. [...] “manifestação em que o objeto e o sujeito são claramente definidos, também podendo indicar insatisfação e contendo, necessariamente, um requerimento de atendimento ou serviço” (ROMÃO, 2012, p. 134).

Reclamação. [...] “manifestação de desagrado ou protesto sobre um serviço prestado, ação ou omissão da administração e/ou do servidor público, considerado ineficiente, ineficaz ou inefetivo” (ROMÃO, 2012, p. 134).

Informação. [...] “trata-se do típico pedido de informação previsto na Lei de Acesso à Informação” (ROMÃO, 2012, p. 134).

Eficiência. [...] “medida da relação entre os recursos utilizados e os produtos ou serviços entregues ao público-alvo de um programa, frente a padrões estabelecidos” (MPOG, 2010, p. 98).

Eficácia. [...] “a medida do grau de alcance dos objetivos e metas fixadas para um determinado programa, em relação ao previsto” (MPOG, 2010, p. 98).

Efetividade. [...] “a capacidade de intervir e mudar a realidade social”. (CARDOSO, 2011, p. 212).

Indicadores de desempenho. [...] “são instrumentos que permitem identificar e medir aspectos relacionados a um determinado conceito, fenômeno, problema ou resultado de uma intervenção na realidade” (MPOG, 2010, p. 21).

Tais termos e suas respectivas definições são importantes para compreensão do tema e nortearão o entendimento do contexto e objetivos da pesquisa.

1.1 Contextualização

O número de ouvidorias públicas é crescente no Brasil. O relatório intitulado Reestruturação da Ouvidoria Geral da União, apontou em 2004 a existência de 40 ouvidorias cadastradas no Poder Executivo Federal. No final de 2014, esse quantitativo passou a 285. Essa informação é confirmada pelo Relatório “Coleta OGU 2014” publicado pela Controladoria Geral da União (CGU), que traz o resultado da pesquisa realizada em parceria com o Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada (IPEA) sobre a atuação das ouvidorias.

Em sua segunda edição, o relatório mostra que a partir de 2010 ocorreu um expressivo aumento no número de ouvidorias no Poder Executivo Federal, com acréscimo de 42% do total apenas nos últimos quatro anos, passando de 165 para 285. A pesquisa abrangeu todas as ouvidorias públicas cadastradas no banco de dados da OGU, a amostra foi de 174 ouvidorias pertencentes à Administração direta e indireta, nos três níveis de poder: federal, estadual e distrital.

O processo de expansão das universidades públicas, a partir de 2010, se destaca como mais um fator para o crescimento das ouvidorias. De acordo com informações contidas no Relatório da Comissão constituída pela Portaria nº 126/2012/MEC, a oferta de vagas na graduação presencial cresceu 111% no período de 2003 a 2011 (MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO - MEC, 2012).

Ainda com base nos dados desse relatório, que colheu depoimentos dos Reitores das Instituições Federais de Ensino Superior (IFES), através da Associação Nacional dos Dirigentes das Instituições Federais de Ensino Superior (Andifes); da União Nacional dos Estudantes (UNE) e da Associação Nacional de Pós-Graduandos (ANPG), abrangendo as dimensões política, pedagógica e de infraestrutura, houve discussão desses temas com a comunidade interna em 100% das instituições, com aprovação dos Conselhos Superiores. No entanto, no que se refere à comunidade externa, apenas 50% das IFES promoveram o debate com a sociedade civil organizada. Esses dados sugerem que a criação de uma cultura de promoção da participação social no âmbito das universidades ainda é um objetivo a ser

alcançado, não uma realidade.

Na análise e avaliação da expansão, o Relatório mostra que

Mesmo os dirigentes tendo afirmado que os projetos de expansão do Reuni¹ foram aprovados em seus conselhos superiores, percebe-se que uma das principais observações feitas a sua adoção, em relação à dimensão política, diz respeito à necessidade de se considerar um tempo maior para a etapa de planejamento institucional, de modo a garantir o envolvimento em discussões das unidades acadêmicas, centros, faculdades e câmpus. Torna-se necessário ampliar também as discussões junto à comunidade externa, seja para definição de seus cursos, seja para a discussão da localização de seus câmpus de modo a implantar cursos relacionados com a vocação dos municípios onde serão implantados (MEC, 2012, p. 27)

Esse debate, interno e externo, se faz necessário para assegurar a demanda nos cursos oferecidos, e garantir a sustentabilidade da instituição.

O Quadro 01 mostra o panorama atual das universidades federais brasileiras em termos quantitativos:

Quadro 01 – Expansão da Rede Federal de Educação Superior

	2003	2010	2014
Universidades	45	59 (14 novas)	63 (4 novas)
Campus/Unidades	148	274 (126 novos)	321 (47 novos)
Municípios atendidos	114	230	275

Fonte: Sesu/MEC

Verifica-se no Quadro 01 que houve um aumento de 40% no quantitativo IFES no período entre 2003 a 2012. Dentre as 63 universidades existentes em 2014, totalizavam 55 as que possuíam ouvidorias em funcionamento e cadastradas no portal da CGU.

Ao comparar o número de ouvidorias existentes nas universidades (55) ao universo de ouvidorias do Poder Executivo Federal (285), chega-se a uma participação de 20%. Se essa proporção for calculada apenas no âmbito do setor universitário, as ouvidorias estão presentes em 87% das IFES, percentual elevado e representativo desse instituto no universo das IFES.

A Ouvidoria da Universidade Federal de Sergipe (UFS) está inserida nesse contexto e a sua concepção foi lançada no projeto de gestão do Reitor eleito em 2004, no entanto só foi instituída em 2009, pela Resolução n° 02/2009/CONSU² e teve seu Regimento Interno aprovado em 2011, através da Resolução n° 37/2011/CONSU, após a reeleição do referido Reitor.

Dentre as dificuldades apontadas pelo então Ouvidor para essa demora na implantação, foi mencionada a indisponibilidade de gratificação para o novo cargo que precisava ser criado na Instituição

¹ Reuni - Programa de Apoio a Planos de Reestruturação e Expansão das Universidades Federais

² Conselho Superior Universitário

Após a identificação do contexto apresentado, no próximo item, é apresentado o problema que norteou esse estudo bem como os seus desdobramentos.

1.2 Problemática e Objetivos

Em razão da autonomia das universidades públicas, a adesão à rede de ouvidorias proposta pela OGU é voluntária, o que dificulta a padronização de procedimentos e o desenho institucional. Desta forma, cada universidade estabelece seu regramento próprio e o seu modelo de gestão para as ouvidorias.

A UFS atualmente conta com seis *campi*, distribuídos nas cidades de Aracaju, São Cristóvão, Laranjeiras, Lagarto, Itabaiana e Nossa Senhora da Glória. São ofertados 116 cursos de graduação, com 24.664 alunos (COPAC/PROPLAN, Anexo A); e 62 cursos de pós-graduação, com 1.959 alunos (COPGD/POSGRAP, Anexo A). Contudo, até o presente, não há registros ou estudos sobre a percepção e/ou conhecimento por parte desse público a respeito da ouvidoria como instituto de comunicação e reivindicação que se encontra à disposição para exercício do controle social e do aperfeiçoamento da gestão pública. Além disso, a Ouvidoria não faz parte da estrutura organizacional da UFS, o que pode levar a uma incompreensão do seu verdadeiro papel no contexto universitário, necessitando assim esclarecer qual é a sua real função.

Com apenas seis anos de atuação, a Ouvidoria da UFS ainda pode ser considerada incipiente. E, embora apresente uma média de 2,8 mil atendimentos por ano, ainda não passou por uma avaliação mais aprofundada do papel que representa para a universidade.

Esse desconhecimento sobre a visibilidade e a credibilidade da ouvidoria por parte dos usuários pode afetar o uso desse canal de comunicação com a sociedade, uma vez que a mesma precisa cumprir sua função social e ao mesmo tempo atender às orientações normativas no que diz respeito à pesquisa de satisfação e quais os impactos causados na gestão do órgão fiscalizado. Nesse sentido, definir e registrar essas informações poderá elevar o índice de uso dos serviços e consolidar essa ferramenta de grande relevância no estímulo à participação e o controle social por parte da população.

Em função do contexto exposto, e com base nas razões e evidências registradas, a relevância da presente pesquisa está, portanto, em preencher essa lacuna. Buscar, junto à comunidade acadêmica, suas impressões quanto aos aspectos da eficiência, eficácia e efetividade do trabalho da Ouvidoria da UFS, a fim de traduzir o grau de satisfação no atendimento com relação às suas expectativas, avaliar o desempenho da Ouvidoria e identificar necessidades de melhorias na sua funcionalidade e, ainda, apontar que caminho seguir a partir desse diagnóstico.

Assim, o estudo pretende contribuir para o aprofundamento dessa questão na política pública de educação, na qual, dentre outras atribuições, a ouvidoria tem por finalidade resolver reclamações e denúncias sobre as atividades relacionadas a uma instituição de ensino superior. Para a Ouvidoria da UFS em particular, servirá como um espelho do seu trabalho que irá impulsioná-la no aprimoramento constante do seu papel na sociedade.

O interesse pelo tema surgiu da participação da pesquisadora no evento "Ciranda de Ouvidorias", promovido pela Controladoria Geral da União (CGU) em 2014, que tratava do

sistema nacional de ouvidorias e da percepção da importância desse instrumento de promoção da participação social na Administração Pública. A partir das leituras e debates durante as aulas do Mestrado Profissional em Administração Pública (PROFIAP) sobre democracia, bem comum e participação social, o interesse pelo tema foi intensificado.

Como a pesquisadora atuou durante o período de realização da pesquisa como tutora/bolsista no curso à distância de Administração Pública da UFS, e esta possui ouvidoria há algum tempo, o Ouvidor da UFS acolheu a proposta de realizar a pesquisa no primeiro contato realizado e depois formalizado (Apêndice A). A universidade como centro de ensino, pesquisa e extensão, proporcionou facilidade de acesso aos dados e se disponibilizou a receber o *feedback* do seu público-alvo o qual, no presente trabalho, foi representado pela comunidade interna composta dos alunos da graduação, da pós-graduação, professores e técnico-administrativos.

Para desenvolver esse estudo com base na contextualização foi formulado o seguinte problema de pesquisa: **como a comunidade interna da UFS percebe a atuação da Ouvidoria e a sua presença no ambiente institucional da universidade enquanto instrumento de controle social?**

Atuação aqui deve ser entendida como uso correto dos diversos canais de comunicação (*site*, *e-mail*, telefone, atendimento presencial) colocados à disposição dos diversos públicos (alunos, professores e técnico-administrativos); resposta em tempo hábil para solução da demanda; e o cumprimento de sua finalidade principal que é a promoção do controle social na implementação da política pública de educação.

Na esteira desses fatos, a justificativa para realizar o presente estudo é que a ouvidoria como espaço público democrático não se completa sem a interlocução com seu público-alvo. O exame dessa questão permitirá responder o problema formulado de forma a contribuir para a melhoria dos serviços prestados, com mais subsídios para a tomada de decisão, tanto por parte da ouvidoria quanto dos gestores da universidade, que são o alvo maior na resolução das demandas por aquela registradas.

Quanto ao objetivo geral, o estudo buscou **analisar a atuação da Ouvidoria da UFS como instrumento de controle social na visão da comunidade interna**. Para tanto, especificamente procurou: (i) examinar a atuação da Ouvidoria da UFS quanto à promoção do controle social no que diz respeito à eficiência e efetividade; e (ii) investigar quais os entraves internos para o seu pleno funcionamento e maior eficácia.

A partir da pesquisa bibliográfica verificou-se que há um campo aberto para pesquisa nessa área e a Ouvidoria da UFS não possui estudos realizados de forma mais ampla sobre seu desempenho; por sua vez, a temática do controle social tem sido discutida na literatura da ciência política e da gestão pública como poderá ser visto adiante, no corpo deste Relatório.

Além dessa introdução, considerada o primeiro capítulo, este Relatório apresenta em sua sequência mais cinco capítulos. O segundo capítulo trata do referencial teórico sobre *accountability* e transparência, conceitos fundamentais para o efetivo controle social e das ouvidorias públicas, com esboço em especial nas ideias de Lyra que possui vasta experiência prática e literária sobre ouvidorias, que foi o objeto de estudo analisado no presente relatório. O terceiro capítulo aborda os procedimentos metodológicos escolhidos para realizar a pesquisa; o quarto traz o diagnóstico organizacional da Ouvidoria foco do estudo, seguido do

plano de ação, apresentado no quinto capítulo. Por fim, as considerações finais trazem as proposições de melhoria.

Quanto às questões normativas e estruturais de apresentação, este relatório segue as orientações da NBR 10719, 4ª edição de 2015, da Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT), que trata da Apresentação de Relatórios Técnicos e/ou Científicos, proposto pelo PROFIAP.

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

O presente estudo tem como problemática o modo de atuação da Ouvidoria da UFS sob a ótica da comunidade interna e os obstáculos enfrentados para o alcance de melhores resultados na promoção do controle social. Espera-se, a partir dos seus resultados, identificar qual a visibilidade, credibilidade e grau de satisfação dos usuários da Ouvidoria e propor melhorias. Outra expectativa é quanto à administração interna nos aspectos do planejamento, ferramentas de gestão e recursos usados.

O capítulo do referencial teórico visa dar suporte ao problema levantado pela pesquisa e mostrar o cenário atual no campo literário escolhido. A questão democrática nas organizações públicas e a ampliação da participação e do controle social, da *accountability* e o aumento da transparência na administração pública serão os temas discutidos. Está embasado principalmente nas ideias de Guilherme O'Donnell, que dedicou parte dos seus anos de estudo a pesquisar sobre a *accountability* e como ela se processa na democracia da América Latina; Rubens Pinto Lyra, principal estudioso sobre as ouvidorias no Brasil e em defesa de sua autonomia, e Bresser-Pereira que foi o mentor da Reforma Gerencial na Administração Pública brasileira.

2.1 Controle Social Democrático

Para que haja efetivo controle social é preciso haver democracia. Isso significa dizer que o primeiro elemento, controle social, é consequência do segundo, democracia. Enquanto regime político, a democracia ainda é um processo recente na América Latina. O regime democrático possui dois componentes considerados indispensáveis à sua existência: o cidadão, no nível micro e o Estado, no nível macro (O'DONNELL, 2011).

Para O'Donnell (2011, p. 164), cidadão é “aquele que, sendo portador de diversas identidades e interesses, está legalmente autorizado e amparado para expressar-se nessas redes de discurso e poder agir em consequência.” Outro requisito é a liberdade de expressão, pois, como bem diz Dahl (2001, p. 110), “sem a liberdade de expressão, os cidadãos logo perderiam sua capacidade de influenciar o programa de planejamento das decisões do governo”. Por essas razões, a democracia participativa se mostra como o modelo mais adequado à submissão do controle social por parte dos cidadãos, e, portanto:

[...] define-se com base na participação cidadã e na deliberação em espaços públicos, em contraposição à democracia representativa, onde a sociedade política atua e representa os interesses da sociedade civil, ou seja, é a primeira quem possui o monopólio da representação legítima (DE MARIO, 2011, p. 49).

Esse agir do cidadão no exercício do seu direito de fiscalizar a ação estatal é que se configura o controle social, o que

[...] pressupõe inclusão social pela participação ativa da sociedade na gestão pública, permitindo que os cidadãos possam controlar, por meio de mecanismos diretos, a ação do Estado e da administração pública,

verificando se as decisões atendem às expectativas da sociedade no que tange à construção do bem comum (CARDOSO, 2011, p. 201).

O princípio da participação popular inserido na Constituição Federal de 1988, após a Emenda Constitucional 19/98, no artigo 37, §3º³, permite ao cidadão reclamar quando da ocorrência da má prestação dos serviços públicos. Esse dispositivo legitimou o instituto das ouvidorias e fortaleceu as ações daquelas que surgiram naquele momento do país, que hoje já somam 285 somente no âmbito do Poder Executivo Federal, como já mencionado em capítulo anterior.

A mudança na CF fazia parte da proposta de Reforma Gerencial desenhada e implantada através do Plano de Desenvolvimento da Reforma do Aparelho do Estado (PDRAE) por Bresser-Pereira, quando esteve à frente do Ministério da Administração Federal e Reforma do Estado (MARE). Teve início em 1995, no primeiro governo de Fernando Henrique Cardoso e tinha como pressuposto a participação popular no exercício do controle social.

O objetivo principal da reforma estava centrado na afirmação dos direitos de cidadania à *res publica*. A ideia propulsora era a mudança de uma cultura burocrática, marcada ainda por resquícios da forma patrimonialista de administração, para uma cultura gerencial, com controle de resultados, somente possível com o fortalecimento das instituições dentro de um regime democrático. Por se tratar da Administração Pública, Bresser-Pereira (1998) afirmava que a questão central era de que forma controlar a burocracia para que esta tivesse uma atuação voltada para o interesse público, traduzida aqui na responsabilização do gestor público perante a sociedade. A obediência à lei tão somente não era resposta aceita por pelo autor. Para Bresser-Pereira (1998, p. 146),

[...]. Os controles sociais são essenciais na administração pública gerencial na medida em que compensam a redução do controle legal de procedimentos e complementam o controle de resultados. Este, por sua vez, na medida em que define com mais precisão os indicadores de desempenho da organização, facilita o próprio controle democrático exercido pelos cidadãos.

Contudo, na visão de Paula (2005, p. 147-8), em sua tese de doutorado, a participação social ficou limitada. Uma das razões dessa limitação foi que o “formato institucional das organizações sociais e a estrutura do aparelho de Estado não permitem uma maior inserção popular no processo decisório e na formulação de políticas públicas”. E ainda, que esses fatores “não apontam os canais que permitiriam a infiltração das demandas populares”. A autora defende uma administração pública societal, a compara com a administração pública gerencial, aponta limites e afirma que este ainda não é um modelo maduro de gestão pública.

³ Art. 37 - A administração pública direta e indireta de qualquer dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios obedecerá aos princípios de legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência. [...]

§ 3º A lei disciplinará as formas de participação do usuário na administração pública direta e indireta especialmente:

I - as reclamações relativas à prestação dos serviços públicos em geral, asseguradas a manutenção de serviço de atendimento ao usuário e a avaliação periódica, externa e interna, da qualidade dos serviços;

II - o acesso dos usuários a registros administrativos e a informações sobre atos de governo;

III - a disciplina de representação contra o exercício negligente ou abusivo do cargo, emprego ou função na administração pública.

Esse estudo provocou a réplica do autor do PDRAE que demonstrou perplexidade pois, segundo ele, não se deve confundir o novo modelo de gestão pública, que busca trazer “uma nova forma de organizar e administrar o Estado” em oposição ao modelo burocrático, com a gestão social, que não aparenta ser um modelo de gestão, “mas um aspecto da democracia participativa” (BRESEER-PEREIRA, 2005, p 50). Para ele, é impossível comparar um tipo de administração pública a um tipo de regime político. E justifica:

Pessoalmente, tenho uma declarada preferência por uma democracia participativa e republicana, e, por isso, o modelo de administração gerencial que desenvolvi em meus trabalhos tem um claro sentido participativo. O mesmo se expressa, fundamentalmente, em uma das três formas de controle específicas da gestão pública. Enquanto a administração pública burocrática controla por regulamentos detalhados, supervisão e auditoria, a gestão pública reduz esses controles e aumenta o papel da administração por resultados, da concorrência administrada por excelência e do controle ou responsabilização social. É por meio desta última forma de controle que a administração pública gerencial do tipo que defendo e que procurei implantar no Brasil - [...] - estabelece uma clara ponte com a democracia participativa. Instituições como os conselhos gestores, e como o Orçamento Participativo, são formas de participação e controle social que defendi e defendo como essenciais para uma boa gestão pública (BRESEER-PEREIRA, 2005, p. 50-1).

Além dos instrumentos mencionados por Bresser-Pereira (2005), as ouvidorias públicas também estão inseridas nesse contexto de estudo e de reflexão, pois representam uma forma de controle social com um formato institucional próprio, diferente das organizações públicas às quais estão vinculadas, que tiveram que se adequar a esse modelo gerencial proposto no PDRAE, que permanece em vigor, e aprender a conviver com a presença das ouvidorias instaladas em seu interior.

Pesquisa recente sobre o papel da ouvidoria como instrumento de participação social e de exemplo prático de gestão social foi realizada por Souza (2012) na Ouvidoria da Secretaria da Fazenda de Pernambuco (SEFAZ-PE). Os resultados mostraram que a ampliação da participação social foi facilitada com a criação da ouvidoria; que a articulação entre Estado e sociedade poderá desenvolver a gestão social, com o envolvimento dos setores da organização para dar agilidade nas respostas às demandas e aumentar a credibilidade da ouvidoria.

Por sua vez, a pesquisa de Menezes e Cardoso (2016) foi motivada pela discussão acerca da questão da autonomia e do controle social pelas ouvidorias. Realizada através da análise dos atos normativos dos órgãos que compõem a base de dados do Sistema de Órgãos e Inovação Institucional do Governo Federal (SIORG), em junho de 2014, a amostra foi não probabilística por acessibilidade em 93 órgãos cuja ouvidoria possuía representante formal. Os dados sobre autonomia política e técnica, cooperação e *accountability* foram coletados nos sítios eletrônicos e através do uso da Lei de Acesso a Informação (LAI) e receberam tratamento qualitativo.

Os resultados mostraram que a maioria dos atos prevê autonomia e independência com nomeação do Ouvidor por ato interno com indicação do dirigente máximo. Alguns compartilham essa decisão com o colegiado ou por lista tríplice ou ainda ato externo, no caso das agências reguladoras, em que a nomeação é ato do ministro de cada área. Mandato certo não é realidade na maioria delas e o período varia de 1 a 4 anos. A maioria não regulamentou

a forma de perda desse mandato e a instituição que mais se aproximou do modelo utilizado pelos autores foi a Universidade Federal de Mato Grosso (UFMT), que prevê voto de 2/3 dos membros do Conselho para afastamento do Ouvidor. Foi identificado que a autonomia técnica leva à persuasão e influência na tomada de decisão da alta administração; boa parte dos órgãos não estabelece prazo para atender as informações solicitadas pelo Ouvidor, e os que definiram, variam entre 5 a 30 dias úteis; e, quanto ao sigilo mantido por solicitação ou a critério da Ouvidoria, a UFS foi um dos exemplos citados na pesquisa.

Esses resultados, embora coadunem com o que Lyra (2011) já falava sobre as ouvidorias universitárias, já demonstram certo avanço para outras instituições.

Apenas alguns Ouvidores de instituições federais de ensino e de pesquisa são escolhidos por colegiados independentes do poder fiscalizado. [...]. Em apenas duas modalidades de Ouvidorias, as mais atuantes – embora não a maioria – são dotados de independência: as universitárias e as de polícia (LYRA, 2011, p. 148).

Pelo exposto na literatura e nos estudos realizados, verifica-se que a ouvidoria é um instrumento relevante e eficaz para a realização do controle social pelos cidadãos. Vale ressaltar que o arcabouço institucional da Ouvidoria irá depender do modelo de gestão adotado pela instituição à qual está vinculada.

2.2 Accountability

O termo *accountability* está diretamente interligado ao controle social. Para Campos (1990), o conceito de *accountability* é pouco conhecido na esfera pública brasileira. Seu estudo pioneiro, iniciado na década de 1970, buscou identificar dentre outros fatores as causas da palavra *accountability* ainda não ser traduzida para o português, malgrado carregue em si vários significados seja como forma de controle social, atributo da sociedade civil ou como prestação de contas e da responsabilização dos agentes quanto a erros cometidos à frente da gestão dos órgãos públicos.

Campos (1990) acreditava que o efetivo controle das ações do governo só ocorreria com a fiscalização por parte do cidadão, pois o controle interno era deficiente pela alta formalização, orientado para os meios em detrimento dos fins e resultados dos programas públicos, apresentava preocupação desnecessária com a uniformidade e deixava de observar as peculiaridades de cada órgão público. Passadas duas décadas, percebe-se que as observações de Campos (1990) permanecem atuais, porém, com algum avanço no quantitativo de ouvidorias e a sua crescente utilização por parte do cidadão.

Estudo mais recente sobre *accountability* e a falta de consenso em torno do seu conceito foi empreendido por Medeiros *et al.* (2013, p. 752) através da meta-análise. O estudo focou nos principais periódicos brasileiros das áreas de administração, administração pública, ciências sociais e ciência política, que discutiram o termo de forma direta ou indireta. Utilizou a base de dados *Scielo*, nas categorias A1 e B2, em três áreas de avaliação da Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (Capes). Foram identificados 53 artigos no período de 1991 a 2011, dos quais a maioria (62%) trata de estudos empíricos. Destes, apenas 12 tiveram o termo *accountability* como eixo principal do trabalho. Dentre os principais conceitos atribuídos estão “responsabilização” (20 artigos), “prestação de contas” (16),

“transparência” (7), “sanções” (5), “controle político” (4), “responsabilidade” (4), “responsividade” (3), “responsabilidade política”, “controle eleitoral”, “supervisão” e “ações de agência de controle” (2).

A conclusão desse estudo foi que o termo *accountability* é mais aplicado na administração pública. As autoras concordam com Campos (1990) que não é possível traduzir esse termo para a nossa língua cujo conceito ainda está para ser construído na literatura brasileira. Concluíram que, apesar da grande variação dos conceitos aplicados ao termo, a *accountability* relaciona-se “principalmente às ideias de responsabilidade e prestação de contas”. Das abordagens identificadas, as mais citadas foram a vertical e a horizontal, propostas por O’Donnell (1997).

A dimensão vertical abrange o controle por parte do eleitorado, que ocorre de tempos em tempos, e da mídia, que muitas vezes substitui os tribunais no julgamento das ações de políticos mesmo antes do processo ser finalizado. Trata-se de um controle difuso e que se apresenta em períodos um pouco distantes ou de forma inadequada em relação à mídia.

A segunda dimensão, horizontal, é representada pelas agências estatais com direitos e poder normativo para controlar outros agentes ou agências estatais. O *ombudsman*, que no Brasil é representado pelas ouvidorias, e os órgãos de controle, representados pela Controladoria Geral da União (CGU) e pelo Tribunal de Contas da União (TCU), são as instituições que representam essa dimensão nas democracias contemporâneas, além das instituições dos poderes Executivo, Legislativo e Judiciário (O’DONNELL, 1997).

O aspecto da *accountability* nas ouvidorias e as formas de prestação de contas são diversas, foi o que mostrou o estudo de Menezes e Cardoso (2016), que varia entre a divulgação das providências adotadas na programação semanal, pela Empresa Brasileira de Comunicação (EBC), a relatórios trimestrais ou semestrais para a comunidade interna e externa em outros órgãos, e depende do tipo de organização. Independente da forma que ocorre essa devolutiva, o importante é não deixar a sociedade sem resposta sobre o que acontece no interior das organizações.

2.3 Transparência Administrativa

O controle social e a *accountability* necessitam da transparência para informar à sociedade o caminho percorrido para chegar aos resultados alcançados. O princípio da transparência “[...] consiste não só na informação ao povo do que a Administração Pública executa, planeja ou realiza, mas também na explicação do porquê assim atua e na avaliação do grau de influência do próprio povo no processo de tomada de decisão” (MARTINS JÚNIOR, 2010, p. 19). Esse pensamento resultou das mudanças ocorridas com a ruptura do modelo burocrático para o modelo gerencial de Administração Pública, em que,

[...] a transparência não é instrumento da participação, e sim, o contrário: esta proporciona aquela – como também é instrumento da legalidade, moralidade, eficiência, impessoalidade etc. [...]. E, sem prejuízo da atribuição de maior legitimidade ao processo decisório, instrumentalizada a transparência pela publicidade, motivação e participação popular, cumpre função instrumental ao bom funcionamento administrativo e à garantia dos direitos dos administrados, pela visualização da observância dos parâmetros

da legalidade, moralidade, impessoalidade, razoabilidade, eficiência, o conhecimento do fato (acesso, publicidade) e de suas razões (motivação) permite o controle, a sugestão, a defesa, a consulta, a deliberação (participação) (MARTINS JÚNIOR, 2010, p. 39-40).

Na visão de Filgueiras (2011, p. 72) o princípio da transparência “significa a redução das assimetrias informacionais entre cidadãos e agente estatais, de maneira a reduzir as falhas de gestão e permitir maior controle sobre os atos ilícitos cometidos no setor público”.

O debate empreendido pelos movimentos sociais, o ressurgimento da sociedade civil na luta pelo combate à corrupção e a redemocratização do país favoreceram o ressurgimento das ouvidorias públicas na década de 1980 e, principalmente, na década de 1990, como um dos instrumentos para garantir a transparência e maior proximidade entre Estado e cidadão, ao criar o espaço público para ouvir a voz do cidadão e dialogar sobre a atuação da Administração Pública (DE MÁRIO, 2011).

O marco legal da transparência no Brasil se deu com a Lei Complementar 101/2000, chamada de Lei de Responsabilidade Fiscal (LRF). Dentre os instrumentos de transparência da gestão fiscal destacam-se: os planos, orçamentos, lei de diretrizes orçamentárias; como instrumentos de participação popular, as audiências públicas para discussão e elaboração dos planos e orçamentos.

Mas foi com a Lei nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação – LAI), que regulamenta artigo 3º, inciso II, do artigo 37 da CF, que o acesso à informação passou a ser obrigação de todos os órgãos públicos (BRASIL, 2011). A lei foi regulamentada pelo Decreto nº 7.724, de 16 de maio de 2012 e classifica a transparência em duas categorias:

- ✓ **Transparência ativa** – são as informações que devem ser disponibilizadas pelo Estado de forma espontânea.
- ✓ **Transparência passiva** – representa o atendimento às demandas do cidadão dos pedidos de acesso à informação de cunho individual e particular.

O artigo 3º⁴ da LAI traça as diretrizes a serem seguidas pelos órgãos, com destaque para o princípio da publicidade como regra, a transparência ativa e o desenvolvimento do controle social por parte da Administração Pública.

A LAI entrou em vigor em 2012 e, um ano após a sua vigência, a CGU (2013) apresentou Relatório com as providências adotadas para sua efetiva implementação em quatro itens:

- 1) **Transparência ativa** – criação nos sites dos órgãos e entidades do Poder Executivo Federal de uma seção específica de “Acesso à Informação”, para divulgar as informações de publicação obrigatória previstas na LAI.

⁴ Art. 3º [...]

I - observância da publicidade como preceito geral e do sigilo como exceção;
 II - divulgação de informações de interesse público, independentemente de solicitações;
 III - utilização de meios de comunicação viabilizados pela tecnologia da informação;
 IV - fomento ao desenvolvimento da cultura de transparência na administração pública;
 V - desenvolvimento do controle social da administração pública.

- 2) **Transparência passiva** – implantação do SIC inicialmente nas Sedes dos órgãos e entidades da Administração Pública Federal, com servidores preparados para prestar o atendimento necessário aos cidadãos, bem como providenciar o encaminhamento das solicitações.
- 3) **Monitoramento** – formou-se um Grupo de Trabalho para condução das atividades requeridas pelas providências 1 e 2 acima, bem como quanto à designação da autoridade competente em cada órgão, responsável pelo monitoramento do cumprimento dessa Lei.
- 4) **Gestão da Informação** – realizada através da análise das principais questões levantadas pelos cidadãos, por meio das ouvidorias e outros canais de atendimento nos órgãos.

Dentre os efeitos positivos da LAI apontados no Relatório da CGU, destaca-se o “Incentivo à boa gestão” e a inclusão do atendimento às demandas de acesso à informação como meta para medir desempenho.

A LAI estabelece como regra geral um prazo de 20 (vinte) dias, prorrogável por mais 10 (dez), para prestação de informações. Esse mesmo prazo está previsto na Instrução Normativa OGU nº 01/2014 para o atendimento das manifestações recebidas pelas Ouvidorias do Poder Executivo Federal. O alinhamento dos prazos visa padronizar as ações no âmbito do Poder Executivo.

Para atender ao princípio da transparência e da publicidade, não só os atos da administração precisam ser públicos, mas também os atos das ouvidorias que irão atuar junto às instituições públicas, por meio de seus relatórios de gestão. Assim,

[...] as demandas por reformas e pelo aprofundamento da *accountability* são unívocas em ressaltar a necessidade de maior transparência nas ações do Estado frente à sociedade, [...]. A política da transparência articula uma concepção de *accountability* e uma perspectiva prática balizada por desenhos institucionais e pelo discurso político. Dessa forma, as crescentes delinquências do homem público tornam necessária uma política da transparência que permita submeter o Estado e seus agentes ao controle da cidadania (FILGUEIRAS, 2011, p. 66).

Os relatórios de gestão das ouvidorias com a apresentação das atividades realizadas, resultados alcançados e indicadores utilizados precisam chegar ao conhecimento não só do corpo gerencial da instituição vinculada, mas também da comunidade demandante e de toda a sociedade para aumentar a confiança e a credibilidade no seu trabalho. Para tanto, as manifestações recebidas necessitam de resposta em tempo hábil e devem vir acompanhadas de informações claras e suficientes para que satisfaçam as expectativas do usuário.

Para isso é necessário que a ouvidoria utilize seus relatórios de gestão como ferramenta para comunicar aos gestores os entraves e as dificuldades apontadas pelos demandantes na efetiva prestação dos serviços correspondentes, aliada à atuação do Ouvidor que deve estar voltada para a defesa dos direitos, humanos principalmente, não como uma ação isolada para atender particularidades, mas que a ele

[...] compete estabelecer o elo entre as reclamações ou denúncias de caráter individual que lhe são apresentadas e as carências de natureza estrutural do

órgão em que atua, sejam elas relacionadas à organização dos setores e serviços deste; a deficiências legislativas, ou à má concepção ou implementação das políticas públicas. Ou, ainda, devidas ao burocratismo ou a incúria do gestor (LYRA, 2014, p. 75).

2.4 Ouvidorias Públicas no Brasil

A publicação do Decreto 8.243, de 23 de maio de 2014, que criou a Política e o Sistema Nacionais de Participação Social (PNPS) trouxe o conceito legal de ouvidoria pública federal⁵. Na literatura, ouvidoria pública refere-se a um instrumento que busca implementar os princípios constitucionais que dão suporte e orientam a atuação da Administração Pública: legalidade, publicidade, moralidade, impessoalidade e eficiência, consagrados no art. 37 da Carta Magna (LYRA, 2004b *apud* CARDOSO, 2011).

A característica e função principal das ouvidorias públicas é a de promover a participação do cidadão através das suas manifestações e reivindicações, como forma de inclusão social e igualdade de oportunidades, visando à melhoria da prestação dos serviços públicos (CARDOSO, 2011).

A diferença entre ouvidorias públicas e privadas, Quadro 02, traçada por Lyra (2011, 2012) destaca que as primeiras se distinguem das segundas no aspecto da transformação dos espaços públicos a que se propõem e na questão da autonomia, que não se aplicam às ouvidorias privadas.

Quadro 02 – Comparativo entre Ouvidoria Pública e Privada

FATORES	OUVIDORIA PÚBLICA	OUVIDORIA PRIVADA
Tipo de vínculo	Vínculo ontológico com a democracia	Não possui esse vínculo
Sujeito demandante	Cidadão	Consumidor
Escopo de atuação	A eficiência e a eficácia no serviço público	Qualidade do serviço e do produto aos que tiverem condições de adquirir
Motivação do demandante	Sujeitos de direitos	Satisfação das necessidades
Legitimidade para demandar	O usuário da instituição em que atua e qualquer cidadão	Somente consumidores
Beneficiários do serviço da ouvidoria	A sociedade	A própria empresa
Função da ouvidoria	Instrumento a serviço da democracia que promove a socialização da política	Estratégia de <i>marketing</i>
Forma de atuação	Autônoma	Subordinada
Atribuição do Ouvidor	Fiscalizar os atos da administração	Porta-voz da empresa
Princípios norteadores	Impessoalidade, moralidade, transparência, eficiência	Não há
Perfil desejado do Ouvidor	Experiência com participação social, defesa dos direitos humanos e da democracia	Sem exigência
Permanência no cargo	Temporária (mandato)	Sem prazo

Fonte: elaborado pela autora com base em Lyra (2011; 2012).

⁵ Art. 2º Para os fins deste Decreto, considera-se:

[...]

V - ouvidoria pública federal - instância de controle e participação social responsável pelo tratamento das reclamações, solicitações, denúncias, sugestões e elogios relativos às políticas e aos serviços públicos, prestados sob qualquer forma ou regime, com vistas ao aprimoramento da gestão pública;

Observa-se que a atuação da ouvidoria pública tem como missão a defesa dos direitos fundamentais de forma autônoma e sua amplitude vai além do interesse próprio da instituição que oferta esse serviço, alcançando toda a sociedade.

O escopo de atuação destacado por Lyra (2011; 2012) da eficiência e eficácia pode ser ampliado também para a efetividade desses serviços, pois, enquanto a eficiência cuida dos meios para alcançar o resultado e a eficácia das metas a serem alcançadas, a efetividade cuida dos fins a que se propõe essa mesma atividade para modificar a realidade na qual está inserida a ouvidoria. Representa, ainda, o trabalho realizado pela ouvidoria que irá resultar na melhoria da prestação dos serviços.

A avaliação da efetividade é uma das questões sensíveis apontada por Cardoso (2011) e ainda pouco estudada. Com base em palestra proferida por Gomes (2006), essa análise pode ser feita através das categorias função e racionalidade, que auxiliam na compreensão da ação prática de uma ouvidoria e na avaliação da sua efetividade. Cardoso (2011) acrescentou a estas as categorias estrutura e sistema, conforme Quadro 03. Essa avaliação pode ser realizada também a partir da satisfação e da credibilidade por meio de pesquisas com os usuários (CARDOSO, 2011).

Quadro 03 – Categorias de Análise da Efetividade

CATEGORIAS	DIMENSÕES		
Função	Teleológica: defesa do cidadão e o controle da Administração Pública, representada pelo efeito na realidade social.	Positiva: é o “efeito do efeito”, em que este pode estar voltado para a organização ou para o cidadão.	Mecânica de trabalho: promove espaços de participação ou atuam de forma pontual com poderes apenas opinativos.
Racionalidade	Formal – suas ações estão concentradas no controle da legalidade e o titular possui formação jurídica.	Material – guiada por valores, persegue a equidade social, baseada nos princípios da moralidade e economicidade.	
Estrutura	Tendência burocrática ou mecanicista – são aquelas que não possuem acesso ao centro de poder.	Tendência orgânica – flexíveis, encaminham as reclamações de forma rápida aos tomadores de decisão.	
Sistema	Reativas – reage após provocação, quando o dano social já ocorreu.	Proativas – possui visão sistêmica, atuam junto ao centro de poder e apresentam sugestões para correção de rumo, com isso evita o prejuízo social.	

Fonte: adaptado de Cardoso (2011).

Quanto às características das ouvidorias públicas, Lyra (2011) destaca:

- 1) **Unipessoalidade** – a função de Ouvidor não pode ser diluída num colegiado ou redistribuída dentro de uma mesma instituição.
- 2) **Magistratura de Persuasão** – seu trabalho se concretiza através da credibilidade, demonstrada pela experiência nas questões democráticas e o exercício da

cidadania, mas também pela “reputação ilibada, competência técnica, equilíbrio e senso de justiça”.

- 3) **Desenho Institucional** – de preferência, que estejam situadas em escalões superiores das instituições a que pertencem; autonomia funcional; não obediente e com garantia de mandato.
- 4) **Prerrogativas** – processo de escolha livre da opinião do gestor; mandato fixo; direito de requerer junto aos gestores quaisquer documentos que auxiliem na solução das demandas; obrigatoriedade da emissão de resposta aos seus encaminhamentos sob a pena de responsabilidade; publicação de relatório semestral das atividades realizadas nos veículos de comunicação do órgão a que pertence; sigilo para os casos de denúncia quando houver necessidade; poder realizar investigações de forma preliminar; recomendar alterações de caráter normativo ou estrutural na instituição a que serve.

Do ponto de vista operacional, Lyra (2011) apresenta as seguintes características:

- 1) **Proximidade** – o usuário-cidadão é alguém que o conhece pessoalmente ou possui algum vínculo institucional ou então conhece seu trabalho. Ou seja, alguém que busca solução para demandas concretas relacionadas à instituição que está sendo fiscalizada pelo Ouvidor e que o resultado dessa ação vai afetá-lo direta ou indiretamente.
- 2) **Uniformidade** – “marca distintiva do atendimento prestado pelo Ouvidor em relação ao demandante”, mas sem exigências que a tornem burocráticas como esgotamento das vias administrativas, identificação e/ou informações desnecessárias ou mesmo manifestações escritas.
- 3) **Agilidade** – decorre das características anteriores, aliada à impessoalidade, o que acelera o processo de tomada de decisão.

Para Lyra (2011, p. 54),

Essas características transformam a ouvidoria no *único* órgão capaz de monitorar o dia a dia da administração pública brasileira, garantindo ao usuário de seus serviços a possibilidade de acompanhar processos de seu interesse e, rapidamente, localizá-lo, examiná-lo, dar conhecimento do seu andamento e de seu teor ao interessado, explicando os seus desdobramentos e corrigindo as suas eventuais falhas. (Grifo do autor)

Enquanto Lyra (2011) defende a redução da burocracia no atendimento da ouvidoria, De Mario (2011) afirma que o cidadão para encaminhar sua demanda à ouvidoria precisa, primeiro, acionar o órgão responsável pela execução do serviço e não ter sido atendido no prazo determinado ou foi mal atendido.

2.4.1 Autonomia das ouvidorias

Para Lyra (2011, p.143; 2012, p. 211), “a mais importante revolução já ocorrida no país, na história da frágil democracia brasileira – de caráter processual, silenciosa e pacífica – foi a que, nos anos oitenta e noventa do século passado, colocou o cidadão comum como protagonista central da *práxis* política”, a partir da autonomia conferida ao Ouvidor atuante

nos órgãos públicos, que representa a concretização do protagonismo social, em razão do seu papel como porta-voz da sociedade embora essa não seja a característica de grande parte das ouvidorias públicas brasileiras.

O formato institucional de autonomia relativa das ouvidorias públicas, de cima para baixo, foi pensado com a criação da primeira ouvidoria pública do país, em Curitiba, instituída por decreto municipal em 1986. Embora inserida na lei orgânica municipal, nunca foi regulamentada. O alcance da credibilidade desse instituto foi respaldado pelos resultados considerados satisfatórios pelos próprios munícipes beneficiários de suas ações, cujo grau de satisfação chegou a 100% em alguns aspectos (LYRA, 2011, 2012).

A renovação desse modelo modernizante ocorreu no bojo da reforma do Estado proposta por Bresser Pereira. Já o modelo democrático, surgiu da mobilização de setores da sociedade, em sentido inverso, de baixo para cima, com mandato certo e independência do órgão fiscalizado, preocupado com valores de justiça e cidadania sem descuidar da eficácia. Exemplo que se tornou clássico foi o da Ouvidoria de Polícia do Estado de São Paulo, criada em 1995, atualmente beneficiada em sua autonomia (LYRA, 2011; 2012).

A diferença entre os modelos autônomo e burocrático estão no Quadro 04, a seguir:

Quadro 04 – Diferença entre Modelo Autônomo e Burocrático

MODELO AUTÔNOMO	MODELO SUBORDINADO E BUROCRÁTICO
Mandato com direito a uma recondução para o cargo	Ouvidor admissível <i>ad nutum</i> ;
Possui Conselho consultivo	Prestação anual de contas sobre a execução orçamentária e financeira;
Status do Ouvidor na instituição	A norma que rege a ouvidoria só admite que se reclame de seus serviços após esgotar as instâncias administrativas, ou quando as reclamações são formuladas por escrito ou, exclusivamente, pelo interessado diretamente afetado;
Forma democrática de escolha do titular da ouvidoria	Indicação do dirigente máximo
Objetiva a defesa dos interesses do cidadão	Objetiva somente os interesses da administração;
Comportamento proativo	Comportamento reativo
Apuração de reclamações e denúncias que contrariem o interesse público	-

Fonte: adaptado de Lyra (2014)

Dentre os requisitos para o alcance da autonomia pelo Ouvidor, Lyra (2011) destaca:

- ✓ **Político** – refere-se ao poder que possui o Ouvidor perante a organização que fiscaliza; mandato com prazo certo e escolha através de um colegiado independente.
- ✓ **Administrativo** – o ato normativo que rege a ouvidoria deve garantir que os dirigentes sejam obrigados a responder, no menor prazo possível, aos questionamentos do Ouvidor, sob pena de apuração de responsabilidade.
- ✓ **Sigilo ao usuário do órgão** – visa evitar prejuízo ao reclamante, caso identificado pelo reclamado.

- ✓ **Acesso à informação** – consulta a banco de dados, cadastros, processos para dar respaldo e o correto encaminhamento das demandas recebidas. Tais informações devem ser fornecidas, a depender do caso, com prioridade e urgência.
- ✓ **Direito de informar** – poder divulgar os relatórios de gestão, atividades, pareceres e análises do Ouvidor, nos canais de comunicação da instituição em que atua.
- ✓ **Recursos materiais e humanos** necessários ao seu funcionamento.
- ✓ **Controle preliminar de legalidade** – através das recomendações para melhoria da gestão, de normas e práticas, faz o “controle preliminar da legalidade, ou da qualidade dos atos da administração”.

O empoderamento resultante da autonomia plena coloca o Ouvidor em posição de destaque na organização, livre para agir com uma postura “crítica e propositiva, voltada para a avaliação das orientações básicas que norteiam a instituição em que atua”. Esse agir consciente o transforma em agente de mudança, a partir do diagnóstico dos entraves e problemas existentes que chegam ao seu conhecimento. Para isso, a militância na área de defesa dos direitos fundamentais torna-se imprescindível, bem como a autonomia e as prerrogativas da função para “ouvir e ser ouvido” (LYRA, 2014, p.75).

2.4.2 Ouvidorias nas universidades públicas

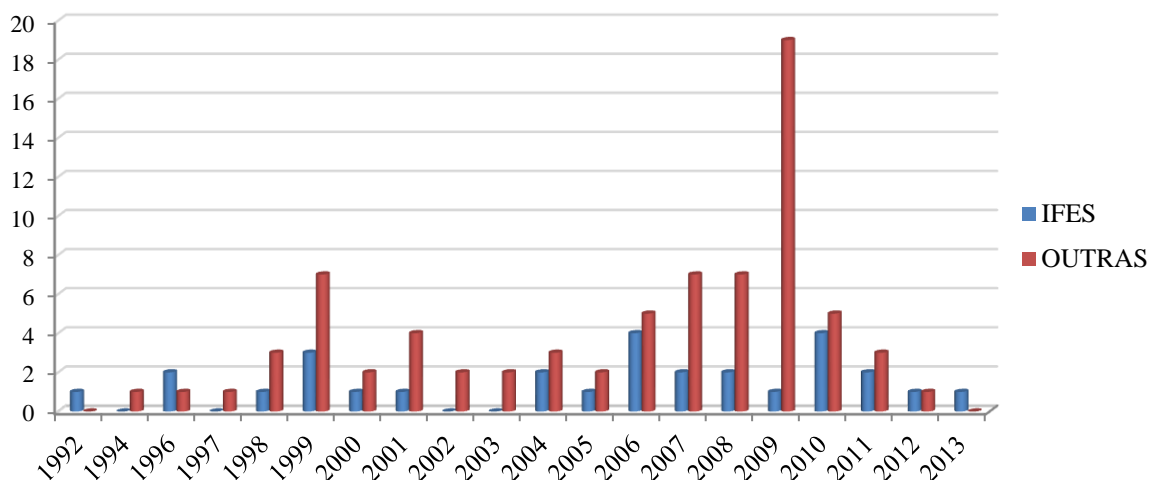
O marco histórico das ouvidorias nas universidades brasileiras data de 1992, com a criação da Ouvidoria da Universidade Federal do Espírito Santo (UFES), sendo a primeira do Norte-Nordeste criada em 1997, pela Universidade Estadual do Ceará (UECE). Nesse período foram criadas apenas quatro em todo o país. Aos poucos esse quantitativo foi crescendo e hoje já são 55 ouvidorias cadastradas no portal da CGU, conforme detalhado no capítulo introdutório.

As universidades constituíram a primeira rede nacional de ouvidorias públicas (LYRA, 2000). Com a ampliação do quantitativo, essa rede se destacou na definição do papel do *Ombudsman* na esfera pública e no processo de divulgação deste instituto, em que a função de Ouvidor abrange ainda o controle da legalidade.

[...] mas isso não é o mais importante. O mais importante é o “*controle do mérito, da oportunidade, da conveniência da prestação do serviço público*” (DALLARI, 1993). Na verdade, esta questão é decisiva, já que não se trata apenas de se obter um “*desempenho correto*” da administração. Mas sim de, através das sugestões e críticas formuladas por integrantes da comunidade universitária, ou da própria sociedade, torná-los verdadeiras co-gestoras da administração universitária. (LYRA, 2000, p. 94)

Para congregar Ouvidores e ex-Ouvidores das Instituições de Ensino Superior com o objetivo de promover a capacitação, discussão e disseminação de informações que possam interessar às ouvidorias, foi criado o Fórum Nacional de Ouvidores Universitários (FNOU). É uma instituição sem fins lucrativos e não possui vinculação político-partidária. Atualmente, estão cadastradas no FNOU 121 ouvidorias. Desse total, 29 pertencem às universidades federais. O gráfico 01 mostra a evolução das ouvidorias cadastradas no FNOU no período de 1992 a 2013.

Gráfico 01 – Total de Ouvidorias Cadastradas no FNOU - 1992-2013



Fonte: elaborado pela autora a partir dos dados do *site* do FNOU

Observa-se que em 2009 houve um crescimento vertiginoso das ouvidorias e, mais especificamente a partir de 2010, o crescimento das ouvidorias universitárias. Acredita-se que tal fato deve-se à Lei nº 10.861, de 14 de abril de 2004. Essa lei prevê regulamentação com definição da pontuação a ser aplicada para cada uma das dimensões estabelecidas no seu artigo 3º e veio a ser normatizada através das Portarias/MEC nº 300/2006 e 1.264/2008, quando da aprovação do Instrumento de Avaliação Interna das Instituições de Ensino Superior pelo Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior (SINAES).

Dentre as diretrizes dessa avaliação interna foram definidas dez dimensões. Para cada dimensão foram definidos os grupos de indicadores e os respectivos indicadores. Na dimensão 4, **comunicação com a sociedade**, a presença da ouvidoria passou a ser indicador de autoavaliação da gestão nas universidades e a criação da ouvidoria universitária passa a ser obrigatória, com a posterior cobrança pelos órgãos de controle externo sobre o atendimento a esse item nas auditorias realizadas nessas instituições.

O estado da arte sobre esse tema mostra que um estudo realizado por Camatti (2014) abrangeu as ouvidorias associadas ao FNOU realizada com os Ouvidores participantes do XIII Encontro Nacional em 2013, e teve como objetivo analisar como se processa a comunicação, suas probabilidades e improbabilidades no ambiente universitário. A partir de dados de 2013 no *site* do FNOU, identificou que a região Sudeste é a que possui maior concentração de Ouvidorias Universitárias, sendo 21 em São Paulo, 13 no Rio de Janeiro e 12 em Minas Gerais. A metodologia utilizada foi a análise documental, levantamento de dados através de entrevista, questionário e observação direta. O tratamento dos dados foi feito a partir da análise histórica e formal/discursiva, por meio da análise de conteúdo de Bardin.

Para o tratamento dos dados utilizou-se três dimensões: ouvidorias, comunicação e atores sociais. A primeira dimensão refletiu sobre o papel da ouvidoria nas universidades, especialmente os processos de trabalho, as atividades desenvolvidas e a forma de atuação (estratégias e a questão democrática). A segunda, a comunicação, foi analisada a partir de três seleções: unidade de informação, formas de comunicar e compreensão. E por fim, a dimensão

atores sociais, dividida em demandantes (alunos, funcionários, docentes e a comunidade em geral) setores da organização, os gestores e o FNOU.

Com os resultados obtidos, pela extensão e amplitude da pesquisa, foi possível traçar o perfil dessas ouvidorias. Quanto ao processo comunicativo, a maioria usa linguagem simples e clara, considerada pela pesquisadora fator chave para o envio e recebimento das demandas pelos setores que irão cumprir os prazos de resposta. A imparcialidade e a transparência são elementos que contribuem para o aumento da confiança e credibilidade do trabalho da ouvidoria.

A conclusão foi que ouvidoria é um sistema social que interage com os diversos públicos e setores da universidade na busca de soluções para as demandas recebidas. Requer um exercício de criatividade, na medida em que cada atendimento vai exigir um tratamento único para o tipo de resposta demandada. Que o papel da ouvidoria é de agente facilitador, educador e mediador, agindo de forma autônoma, com sigilo, imparcialidade e transparência. Conclui ainda que a ouvidoria participa indiretamente do sistema universitário e ao responder à questão de pesquisa formulada, se há probabilidades e improbabilidades, a resposta foi que ambas as possibilidades existem.

Na mesma perspectiva, o estudo de caso realizado por Sandy (2012) na Universidade Tecnológica Federal do Paraná (UTFPR) foi realizado com os Ouvidores, ex-Ouvidores e Gestores. Os resultados mostraram avanços do processo de gestão da ouvidoria que funciona integrada e coesa aos demais *Campi* do interior, com visões parecidas dos Ouvidores e gestores sobre o papel desempenhado pela ouvidoria, mas que ainda precisa avançar na autonomia e divulgação na comunidade.

Biagine (2013), por sua vez, buscou compreender como a estrutura das ouvidorias integra-se ao contexto institucional da Universidade Federal de Pernambuco (UFPE) sob três aspectos: percepção dos gestores Ouvidores; fato administrativo; e ação administrativa, com base em Guerreiro Ramos e a opinião dos gestores das ouvidorias por meio de entrevista. Os resultados apontaram que a ouvidoria é um serviço de apoio à gestão, com Ouvidores conscientes da importância da ouvidoria, embora a infraestrutura seja precária e a hierarquia e a cultura prejudiquem a autonomia. Concluiu que precisa conscientizar a todos de que a ouvidoria não tem poder de decisão, mas tem papel estratégico e sua atuação pode interferir e intermediar as relações entre o cidadão e a universidade. No mesmo ano, Rocha (2013) pesquisou sobre a ouvidoria da Universidade Federal do Pará (UFPA) com base nos relatórios e acesso ao conteúdo das manifestações. Os resultados se assemelham aos estudos da UFPE e da UTFPR.

Os estudos acima mostram que há um longo percurso a ser percorrido pelas ouvidorias nos aspectos da autonomia, comunicação, estrutura física e divulgação, todos diretamente relacionados ao apoio político-institucional dos Reitores. Conforme definido por Lyra (2000, p. 95), o Ouvidor universitário deve ser um agente de mudança “no sentido de mais justiça, mais eficácia e maior participação da comunidade universitária e da sociedade nos destinos da instituição universitária”. Essa autoconsciência do papel do ouvidor na instituição vinculada é importante para mudar essa realidade, ou seja, a efetividade do trabalho da ouvidoria.

Os pontos principais dos temas da revisão de literatura são: a consolidação do que vem a ser controle social e de como se processa no âmbito das ouvidorias, os mecanismos de *accountability* e de transparência para tornar mais efetiva a atuação do instituto das

ouvidorias, que se fortaleceram e ocupam espaço nas organizações públicas. Além disso, a função da ouvidoria, o perfil, as atribuições do Ouvidor e os requisitos para sua autonomia.

A principal contribuição diferenciada da presente pesquisa para o tema é de ampliar os estudos sobre ouvidorias com o olhar voltado para a perspectiva do usuário e fazer um contraponto com as dificuldades internas de como estreitar esse relacionamento para a melhoria da prestação dos serviços públicos.

2.5 Caracterização da Ouvidoria da UFS

A Ouvidoria da Universidade Federal de Sergipe foi instituída em 23 de março de 2009, conforme Resolução nº 02/2009 CONSU, com a finalidade de defender os direitos individuais e coletivos da sociedade civil e da comunidade universitária em prol da melhoria na prestação do Serviço Público.⁶

Em 26 de setembro de 2011, por meio da Resolução nº 37/2011, o Conselho Universitário (CONSU) aprovou o Regimento Interno da Ouvidoria Geral. O Regimento Interno disciplina o funcionamento da Ouvidoria Geral, estabelecendo a sua natureza, a sua estrutura, a sua competência e os seus procedimentos de ordem administrativa e operacional.

Os objetivos estabelecidos pela Ouvidoria da UFS são:

- Defender os direitos humanos e promover a cidadania;
- Construir um espaço direto de comunicação e escuta, preservando-se o sigilo que a atividade requer;
- Estreitar as relações entre o usuário e as instâncias da administração da UFS;
- Assegurar a participação da comunidade interna e externa, garantindo-se a escuta, análise e retorno das demandas;
- Encaminhar as demandas sobre o funcionamento administrativo e acadêmico da UFS, com o propósito de contribuir para uma gestão institucional mais eficiente;
- Diligenciar junto aos setores envolvidos para esclarecimento do assunto e correção das falhas;
- Atuar com transparência e imparcialidade no auxílio ao controle da qualidade dos serviços;
- Sugerir às instâncias administrativas e acadêmicas ações interventivas que concorram para a melhoria no atendimento e na qualidade dos serviços prestados.
- Melhorar o desempenho e a imagem da Instituição;
- Sensibilizar os dirigentes das unidades no sentido de amenizar ou extirpar processos que prejudicam a Instituição e a própria Administração.⁷

Suas competências estão definidas em sua página no portal da UFS como sendo:

- Receber, encaminhar e acompanhar, junto às unidades competentes, todas as demandas e sugestões que sejam de interesse da comunidade;

⁶ Informações retiradas da página institucional, disponível no endereço <http://ouvidoria.ufs.br/pagina/655>.

⁷ Informações retiradas da página institucional, disponível no endereço <http://ouvidoria.ufs.br/pagina/654>.

- Dar ciência, formalmente, ao interessado das providências tomadas;
- Sugerir as instâncias competentes, quando for o caso, ações corretivas e/ou saneadoras de problemas apontados pela comunidade;
- Recomendar aos dirigentes das unidades competentes a apuração de denúncias formuladas;
- Prestar, quando solicitado, informações e esclarecimentos ao Reitor, Pró-Reitores, Diretores de Centro e Chefes de Departamento;
- Elaborar e apresentar relatórios semestrais ao CONSU;
- Quando solicitado, manter sigilo quanto à identidade dos denunciante, ou quando entender que a identificação possa causar transtornos, ressalvado quando a denúncia configurar ilícito penal cuja identificação do denunciante poderá ser requisitada pelo Ministério Público, Procuradoria Federal ou Autoridade Policial;
- Instituir e manter atualizado um banco de dados com todas as questões levadas a Ouvidoria Geral.⁸

✓ **Vinculação à Estrutura organizacional da UFS – não há**

✓ **Quanto à hierarquia** – não há subordinação direta. O exercício do cargo é por mandato de 2 (dois) anos, podendo ser reconduzido por igual período.

✓ **Espaço físico** - O espaço está dividido em três salas com uma recepção, uma antessala onde trabalha o Vice Ouvidor e uma Assistente Social e a sala do Ouvidor Geral, que possui uma mesa para reuniões.

✓ **Estrutura física:**

- Telefone;
- Computadores;
- Sala para atendimento reservado;
- Sala para atendimento aberto;
- Scanner;
- Linha telefônica comum com ramal direto;
- Linha telefônica comum com ramal via telefonista.

No Quadro 05 é possível verificar a composição da **equipe** da Ouvidoria:

Quadro 05 – Composição da Equipe da Ouvidoria da UFS, 2015.

Nº	Função	Formação	Tempo de dedicação
1	Ouvidor	Contabilidade	40h semanais
2	Vice Ouvidor	Administração	
3	Assistente Social	Serviço Social	
4	Secretária	Licenciatura em Matemática	

Fonte: elaborado pela autora.

✓ **Canais de comunicação oferecidos:**

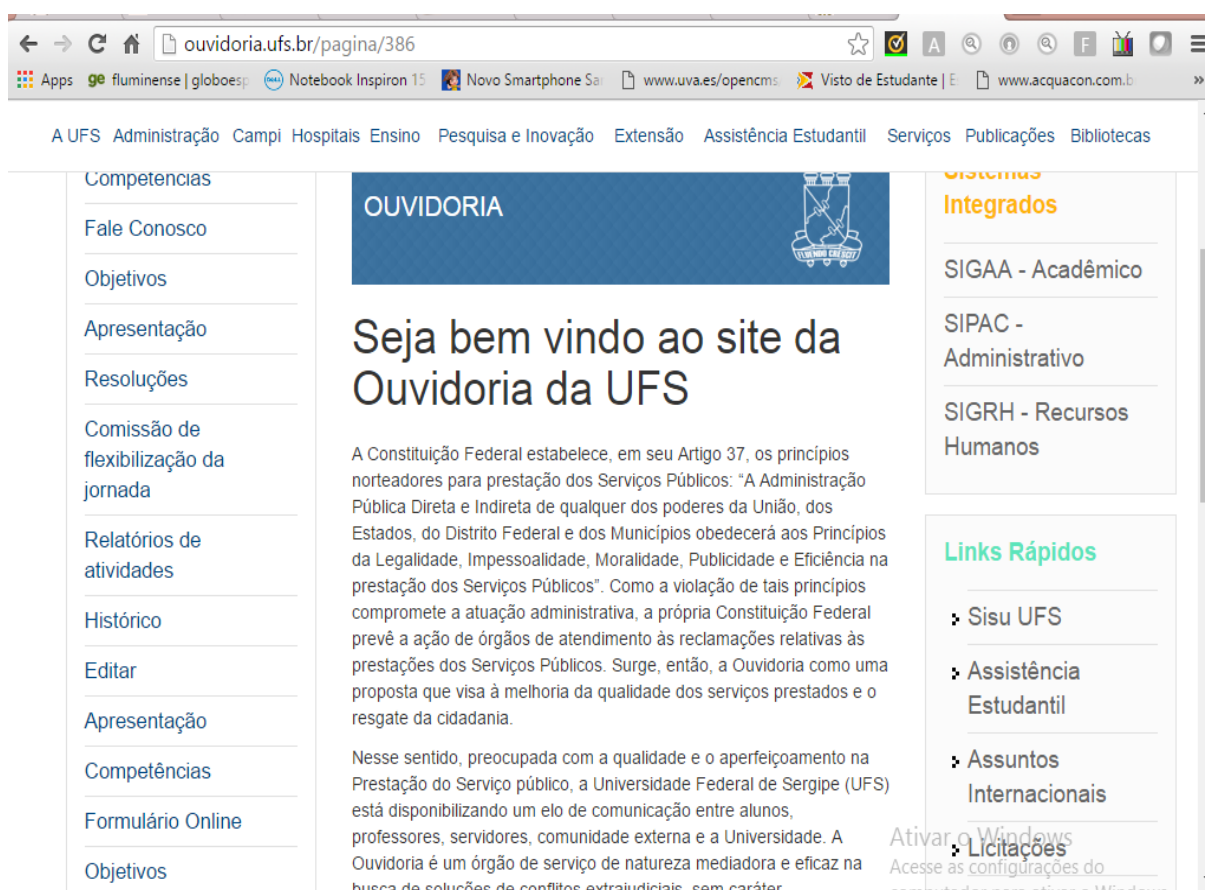
- Presencial:

⁸ Informações retiradas da página institucional, disponível no endereço <http://ouvidoria.ufs.br/pagina/652>.

Cidade Universitária Prof. José Aloísio de Campos
 Av. Mal. Rondon, s/n, Centro de Vivência, Sala 02
 Horário de atendimento: segunda à sexta-feira. 8 às 12h e 14 às 18h

- Telefones: Secretaria (79) 2105-6873;
 Ouvidor/Vice Ouvidor (79) 2105-6874
- E-mail: ouvidoria@ufs.br; ouvidoria.ufs@gmail.com;
 ouvidoriaufs@gmail.com
- Online: www.sigaa.ufs.br

Figura 01 - Página Inicial da Ouvidoria



Fonte: *site da UFS* em 30.05.2016

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

A metodologia busca definir o escopo da pesquisa quanto aos fins e meios empregados, os instrumentos de coleta, a forma de coleta e tratamento dos dados. Para o presente estudo foi baseada na taxionomia de Vergara (2003), que classifica a pesquisa quanto aos fins e quanto aos meios.

3.1 Classificação da Pesquisa

Quanto aos fins, a pesquisa pode ser classificada como descritiva, baseando-se em Gil (2002, p. 42) que assim classifica as pesquisas que buscam “estudar as características de um grupo [...], as que se propõem a estudar o nível de atendimento dos órgãos públicos de uma comunidade, [...], levantar opiniões, atitudes e crenças de uma população”; também apresenta elementos da pesquisa explicativa, uma vez que “têm como preocupação central identificar os fatores que determinam ou contribuem para a ocorrência dos fenômenos” (GIL, 2002, p. 42).

Quanto aos meios foi classificada como bibliográfica, documental, e de campo. Bibliográfica para subsidiar o referencial teórico com estudos realizados na área, como dissertações de mestrado, doutorado, livros, periódicos e artigos; e documental pelo uso de relatórios de gestão, normas e regulamentos relativos à ouvidoria e à instituição vinculada. A pesquisa é também de campo, pois a coleta de dados e de documentos foi realizada *in loco*, assim como as informações prestadas pela equipe da ouvidoria e pela comunidade interna da UFS.

O procedimento escolhido foi o estudo de caso que, na definição de Gil (2002, p.54), “consiste no estudo profundo e exaustivo de um ou poucos objetos, de maneira que permita seu amplo e detalhado conhecimento”. O estudo foi desenvolvido no âmbito da Universidade Federal de Sergipe, com abrangência do Campus de São Cristóvão e os Campi de Aracaju e do interior do estado.

Em relação à abordagem da questão do problema de pesquisa, é qualitativa e quantitativa. Qualitativa para a análise documental e para a análise de conteúdo das questões abertas do questionário. Esta última análise possibilitou classificar e categorizar as falas dos respondentes para facilitar a compreensão e interpretação dos dados. O método quantitativo foi usado para tratamento das questões fechadas do questionário e das planilhas dos relatórios da Ouvidoria com auxílio de planilha do *Excel* e gráficos, através de procedimentos de estatística descritiva simples.

3.2 Sujeito da Pesquisa: Universo e Amostra

O sujeito da pesquisa foi caracterizado como todo aquele manifestante da comunidade interna da UFS que acionasse a ouvidoria no período de 2012 a 2015, podendo ser discentes, docentes e/ou técnicos administrativos.

O total de manifestações cadastradas no período de 2012 a 2015 somaram 6.193, constituindo-se a base para a razão da amostra desse estudo. O período de coleta foi

estipulado de 26 de abril a 10 de maio de 2016, optando-se pela técnica de amostragem não probabilística por acessibilidade, a qual se baseia em informações disponíveis, que, conforme Vergara (2003, p. 51), fica “longe de qualquer procedimento estatístico, seleciona elementos pela facilidade de acesso a eles”.

Nesse intervalo, foram recepcionados 179 questionários respondidos espontaneamente pelos manifestantes convidados, os quais passaram a configurar-se na amostra dessa pesquisa.

3.2 Coleta dos Dados

Quanto às técnicas de coleta dos dados, os instrumentos definidos foram o questionário *online*, artefato físico (formulário para manifestação) e entrevista com *checklist*. A observação direta também foi usada para identificar os aspectos internos de funcionalidade da Ouvidoria e análise documental.

O questionário (Apêndice A) foi elaborado com o uso da ferramenta *Google docs*. Composto por 25 perguntas, para cada uma foram apresentadas alternativas, a maioria com sim ou não, uma questão em escala de *Likert* e três perguntas abertas. Para distribuição dos questionários, o Núcleo de Tecnologia da Informação (NTI) da UFS criou um *link* com o banco de dados dos e-mails dos manifestantes que acionaram os serviços da Ouvidoria no período de 2012 a 2015, disponibilizado ao Ouvidor para que o mesmo enviasse o questionário através do Sistema Integrado de Gestão de Atividades Acadêmicas (SIGAA) (Apêndice B). Por se tratar de um diagnóstico, o questionário foi disponibilizado a todos os manifestantes da comunidade interna, independentemente do tipo de demanda apresentada à Ouvidoria.

A primeira parte do questionário serviu para identificar e traçar o perfil do usuário dos serviços da Ouvidoria da UFS (questões 1.1 a 1.8). A segunda parte buscou informações sobre a atuação da Ouvidoria (questões 2.1 a 2.17).

O lapso temporal foi definido com base nos anos em que foram elaborados relatórios de gestão da Ouvidoria. Após a coleta dos dados verificou-se que os dados de 2012 são parciais e compreende o período de agosto a dezembro, data de início do uso do sistema através do SIGAA. Desta forma, os dados de 2012 serão apenas ilustrativos e não foram usados para efeitos comparativos com os demais períodos.

O formulário de manifestação foi escolhido para ser analisado por ser o meio de comunicação mais usado pelos usuários da Ouvidoria. Seu formato é importante, pois tanto pode facilitar como dificultar ao usuário, no momento do registro de sua demanda, bem como auxiliar na produção de informações para a construção de relatórios gerenciais pela Ouvidoria.

O *checklist* foi o instrumento usado como ferramenta para identificar a existência ou não dos oito itens definidos para analisar a dimensão eficácia da organização interna da Ouvidoria, conforme roteiro de entrevista (Apêndice C).

O Quadro 06 mostra o plano da pesquisa, que sintetiza o caminho percorrido para alcançar os objetivos propostos e a resposta ao problema formulado no desenvolvimento da pesquisa:

Quadro 06 – Plano da Pesquisa

DATA	PROCEDIMENTO METODOLÓGICO	FONTE
Novembro de 2015	Autorização para realizar a pesquisa (Anexo B)	Ouvidor
Dezembro de 2015 a maio de 2016	Observação simples/direta	Visita à Ouvidoria
	Pesquisa documental	Site da UFS e Ouvidoria
Março de 2016	Validação do questionário	Amostra de alunos/professores
Abril e maio de 2016	Aplicação do questionário	Sistema SIGAA
	Entrevista mediante o <i>checklist</i>	Visita à Ouvidoria
Maio a julho de 2016	Revisão do relatório	Reorganização do Texto
	Análise de conteúdo	Evidências coletadas
	Interpretação dos dados	

Fonte: Elaborado pela autora

3.3 Tratamento e Análise dos Dados

O tratamento dos dados foi feito com apoio de procedimentos de estatística descritiva simples e interpretativo para a análise dos dados das questões fechadas e documentos. Nas questões abertas usou a análise de conteúdo que é “um conjunto de técnicas de análise das comunicações que utiliza procedimentos sistemáticos e objetivos de descrição do conteúdo das mensagens. [...] a inferência de conhecimentos relativos às condições de produção [...] que recorre a indicadores (quantitativos ou não)” (BARDIN, 1977, p. 38).

Para Bardin (1977), a organização da análise de conteúdo está pautada em três polos cronológicos: **(1) pré-análise**: baseada na leitura flutuante, na formulação de hipóteses, dimensão e direção de análise; **(2) a exploração do material**: é a administração das técnicas sobre o *corpus* pesquisado; e **(3) o tratamento dos resultados**: são as operações estatísticas, a síntese e seleção dos resultados, a inferência e a interpretação.

Ainda segundo Bardin (1977, p. 95), o tema é geralmente empregado “como unidade de registro para estudar motivações de opiniões, de atitudes, de valores, de crenças, de tendências, etc. As respostas a questões abertas, as entrevistas [...] podem ser e são frequentemente, analisadas tendo o tema por base”. Mas é preciso diferenciar unidade de registro, que é o que se conta (tema, palavra) das regras de enumeração, que é o modo de contagem (presença ou ausência, frequência). A frequência pode ser simples ou ponderada.

Para análise dos dados foram definidas as seguintes dimensões: **eficiência, eficácia e efetividade** para a promoção do controle social pela Ouvidoria da UFS. Os aspectos da eficiência e efetividade foram analisados a partir do questionário aplicado à comunidade interna, com apoio dos relatórios da ouvidoria. Para análise da eficácia da atuação da Ouvidoria foram identificados e analisados os documentos e relatórios da ouvidoria, relatórios de gestão da universidade e os itens da lista a seguir (*checklist*), que se traduzem em instrumentos condutores das atividades das ouvidorias e que retratam o seu desempenho anual com reflexos diretos na prestação dos serviços (OGU, 2012):

- 1 - Formato e cumprimento do Plano de trabalho anual;
- 2 - Cumprimento das metas estabelecidas para o exercício;

- 3 - Melhoria dos Indicadores de desempenho;
- 4 - Realização de pesquisas de satisfação;
- 5 - Periodicidade e meios de divulgação do relatório de gestão;
- 6 - Elaboração e atualização da Carta de serviços ao cidadão;
- 7 - Quantitativo de Recomendações aos gestores;
- 8 - Volume de gastos do orçamento anual;

O Quadro 07 apresenta um resumo do plano de análise da pesquisa:

Quadro 07– Resumo do Plano de Análise da Pesquisa

OBJETIVOS	DIMENSÃO	ELEMENTOS DE ANÁLISE DAS DIMENSÕES	INSTRUMENTOS DE COLETA DOS DADOS	TÉCNICA DE ANÁLISE DOS DADOS
Controle social	Eficiência	Prazo de resposta; divulgação da ouvidoria, grau de (in)satisfação e canais de comunicação mais usados.	Questionário, documental	Estatística descritiva simples e interpretativa; escala de <i>Likert</i> e análise de conteúdo.
	Efetividade	Uso correto do canal da Ouvidoria; conhecimento de suas atribuições, melhorias implementadas, acesso aos relatórios de gestão e reutilização dos serviços pela comunidade.		A escala de <i>Likert</i> foi feita análise ponderada do número de respostas pelos pontos da escala para identificar a média. A análise temática foi feita a partir da identificação dos temas mais recorrentes relacionados a cada dimensão e por frequência de respostas
Entraves para o funcionamento	Eficácia	Plano Anual de Trabalho, Orçamento, Indicadores existentes, Carta de serviços ao cidadão, Relatório de gestão da Ouvidoria.	Documental, Entrevista com <i>checklist</i> pré-definido	Estatística descritiva simples para os dados do sistema Sigaa da ouvidoria, observação direta do funcionamento da ouvidoria. O <i>checklist</i> foi analisado a partir das respostas que levaram aos relatórios de gestão da ouvidoria e o formulário <i>online</i> .

Elaborado pela autora (2016).

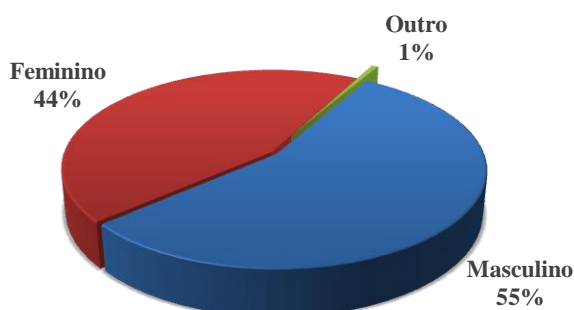
4 DIAGNÓSTICO ORGANIZACIONAL

Este capítulo apresenta os resultados da pesquisa realizada, os quais possibilitaram traçar o diagnóstico organizacional parcial da Ouvidoria da UFS. A primeira parte do questionário buscou traçar um perfil do usuário.

4.1 Perfil do Usuário

Quanto ao **gênero**, 55% dos respondentes se identificaram com o gênero “Masculino”, 44% com o gênero “Feminino” e 1,0% declarou se identificar com “Outros”, conforme Gráfico 02.

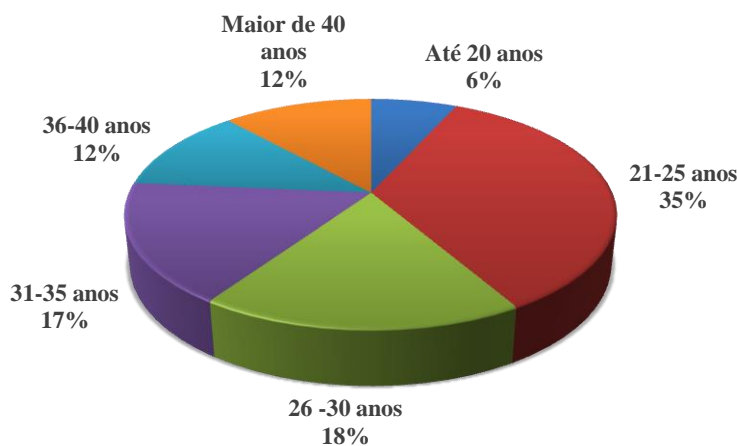
Gráfico 02 – Gênero dos Participantes da Pesquisa



Fonte: Dados da pesquisa (2016).

A **faixa etária** dos respondentes variou entre 18 e 66 anos. Conforme Gráfico 03, observa-se que a faixa entre 21 a 25 anos teve o maior número de participantes, no total de 35%, sendo a moda 22 anos, idade com maior número de respondentes na pesquisa, o que corresponde a 10,1% do total da amostra. Observa-se que o usuário da Ouvidoria em sua maioria é jovem.

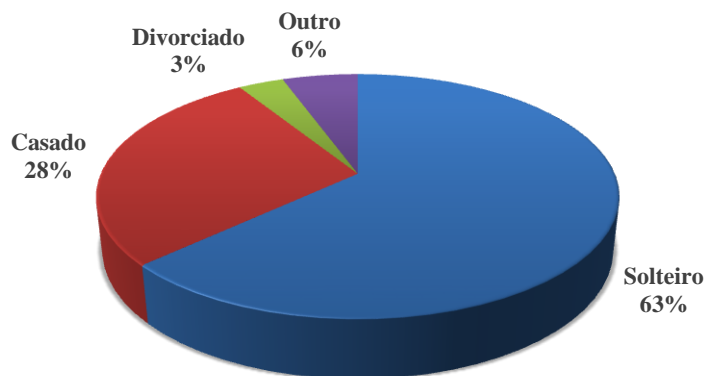
Gráfico 03 – Faixa-Etária dos Pesquisados



Fonte: Dados da pesquisa (2016).

Quanto ao **estado civil** da grande maioria é “Solteiro”, com 63%. Dos demais, 28% são “Casados”, 3% “Divorciados”, e 6% se classificaram como “Outros”, 6%, conforme Gráfico 04.

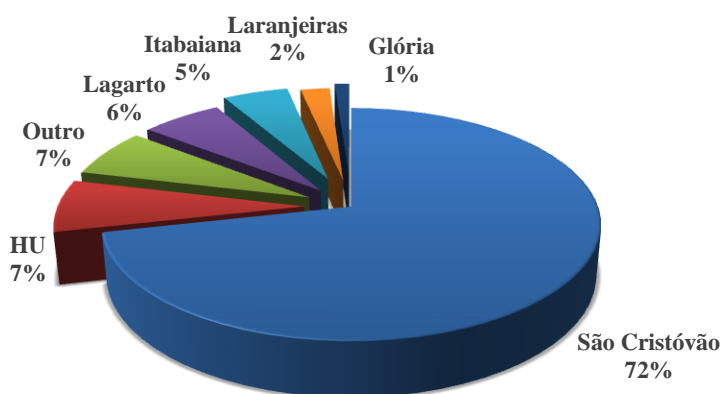
Gráfico 04 – Estado Civil



Fonte: Dados da pesquisa (2016).

Quanto à **lotação** dos manifestantes, houve participação de todos os Campi, em que a maioria, 72%, foi do Campus “São Cristóvão”; 7% do “Hospital Universitário”; 6% de “Lagarto”; 5% de “Itabaiana”; 2% de “Laranjeiras”; 1% de “Glória” e 7% declararam “Outro”, conforme se observa no Gráfico 05. Essa representatividade de todos os Campi da UFS favorece a análise do diagnóstico e mostra que a ouvidoria está acessível em todos os espaços de atuação da universidade.

Gráfico 05 – Lotação na UFS

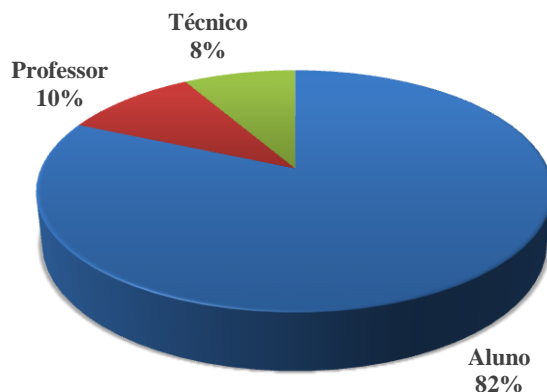


Fonte: Dados da pesquisa (2016).

Quando perguntado aos manifestantes qual a sua **relação com a universidade**, de acordo com o Gráfico 06, 82% responderam que são “Alunos”; 10% são “Professores” e 8% são “Técnico-Administrativos”. Não houve nenhuma resposta do grupo “Terceirizados”. Como a comunidade externa não participou do universo da pesquisa, a segunda categoria aqui

foi representada pelos Professores e a última dos Técnicos Administrativos, que estava nessa mesma posição no relatório da Ouvidoria, conforme gráfico 27.

Gráfico 06 – Relação com a Universidade

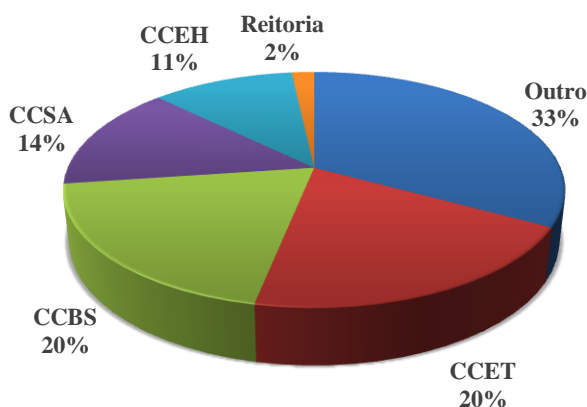


Fonte: Dados da pesquisa (2016).

Esse resultado de um maior número de respondentes ser aluno, coaduna com as informações do relatório de gestão da Ouvidoria apresentadas no Gráfico 27. Característica essa comum aos estudos realizados por Sandy (2012), Biagini (2013) e Rocha (2013), típica de uma ouvidoria universitária. Confirmado ainda pelo resultado do estudo de Camatti (2014) que abrangeu as IFES vinculadas ao FNOU, em relação ao atendimento aos atores envolvidos, no qual 69% são alunos; 27% comunidade e 6% são funcionários e entre os professores, 47% eventualmente procuram a ouvidoria e 33% raramente.

Quanto ao **Centro do qual faz parte**, 20% são do “CCET”; 20% do “CCBS”; 14% do “CCSA”; 11% do “CCEH”; 2% são da “Reitoria” e 33% declararam que pertencem à categoria “Outro”. Como os Campi do interior não possuem a mesma estrutura do Campus São Cristóvão, esse quantitativo abrange aqueles que indicaram essa lotação, conforme Gráfico 07. Ressalte-se ainda que o Colégio de Aplicação faz parte da UFS com a oferta do ensino médio.

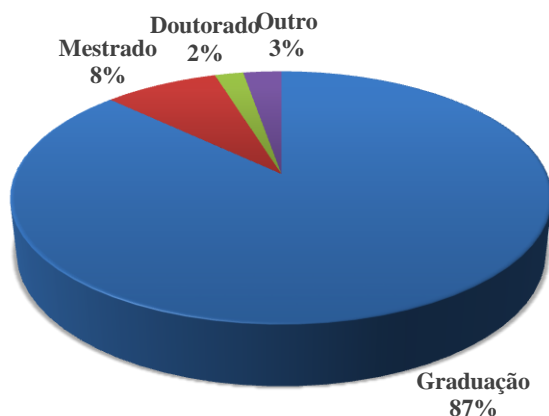
Gráfico 07 – Centro do Qual Faz Parte



Fonte: Dados da pesquisa (2016).

Analisada a categoria **Aluno**, foi perguntado qual o nível de ensino desse grupo e 87% são da “Graduação”, 8% são alunos de “Mestrado”, 3% de “Outros” cursos e 2% alunos de “Doutorado”, conforme Gráfico 08. Mais uma vez verifica-se que houve também representação de todos os níveis de ensino oferecidos pela universidade, a partir da graduação. Não houve participação do Colégio de Aplicação (CODAP).

Gráfico 08 – Nível de Ensino da Categoria Aluno



Fonte: Dados da pesquisa (2016)

Sobre o **tempo de vínculo**, 41%, dos respondentes da pesquisa possuem de “4 a 6 anos” de vínculo com a UFS. Em seguida, 39% com “1 a 3” anos de vínculo; 18% possui “mais de 6 anos” e 2% tem “até 1 ano” de vínculo, conforme Gráfico 09. Verifica-se pelos dados que os participantes da pesquisa já possuem, em sua maioria, mais de 1 ano de vínculo com a UFS, tempo suficiente para conhecer da sua existência, embora os resultados mostrados no gráfico 10 revelaram que essa não é a realidade atual, o que reforça a necessidade de intensa divulgação da ouvidoria junto à comunidade interna.

Gráfico 09 – Tempo de Vínculo com a UFS



Fonte: Dados da pesquisa (2016)

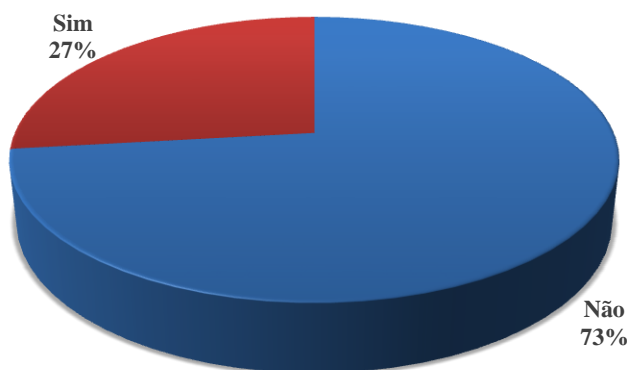
4.2 Dimensão Eficiência

Para analisar essa dimensão, compreendida como a relação entre os recursos empregados e os resultados alcançados, as variáveis usadas foram: divulgação da ouvidoria, canais de comunicação, tempo de resposta à demanda e grau de (in)satisfação do usuário.

Foi perguntado se após a criação da Ouvidoria em 2009, os pesquisados já haviam deixado de fazer algum tipo de manifestação por desconhecê-la. Os dados do Gráfico 10 mostram que para 27% dos respondentes, esse fato já ocorreu.

Se comparado esse resultado com os dados do Gráfico 09, verifica-se que apenas 2% dos pesquisados possuem menos de 1 ano de vínculo com a universidade. Isso demonstra que o grau de visibilidade da Ouvidoria pela comunidade interna é baixo, o que reflete a necessidade de maior divulgação da Ouvidoria, não só com os ingressantes de cada semestre letivo, mas com toda a comunidade.

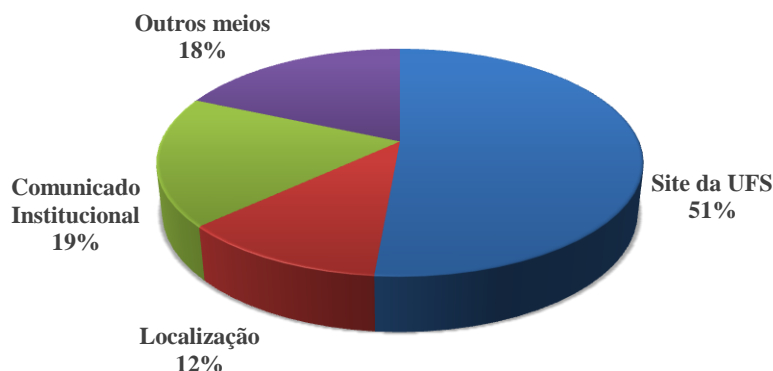
Gráfico 10 – Percentual de Usuários que Desconheciam a Ouvidoria



Fonte: Dados da Pesquisa (2016).

Perguntado sobre a **forma como tomou conhecimento da Ouvidoria**, 51% foi através do “Site da UFS”. Para 19% dos pesquisados foi através de “Comunicado Institucional”; “Outros meios” teve um percentual de 18% das respostas. A “Localização” foi marcada por 12% dos respondentes. Esse resultado mostra a força e o potencial que existe no canal eletrônico para serem desenvolvidas novas ações de divulgação da ouvidoria que deve ser mais explorado pela Ouvidoria. Ressalte-se que o acesso *online* para fazer qualquer manifestação é através do sistema SIGAA, no portal da UFS. Com a reestruturação do Portal da universidade, o *link* da Ouvidoria passou a ter maior visibilidade, embora ainda precise de atualização dos dados, como será detalhado no item 4.4.

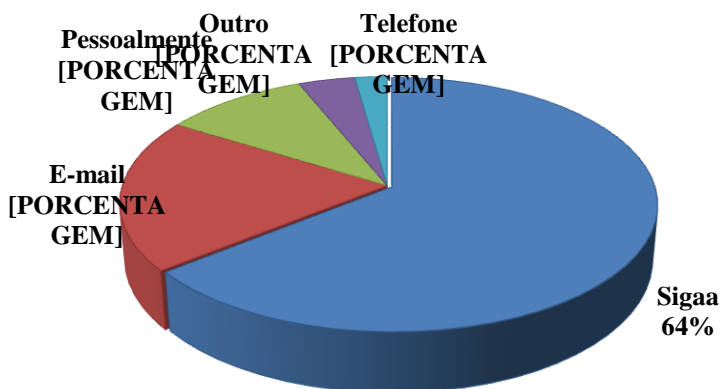
Gráfico 11 – Forma de Conhecimento da Ouvidoria



Fonte: Dados da pesquisa (2016).

Quanto ao **canal de comunicação mais demandado** pelos usuários, os dados do gráfico 12 mostram que 64% usaram o sistema “SIGAA”; 20% o “e-mail”; 10% foram “Pessoalmente” à Ouvidoria; 4% marcaram “Outros” canais e 2% utilizaram o “Telefone”. Ressalte-se que a opção “0800” não foi indicada por nenhum dos pesquisados e que de fato não está sendo ofertado esse serviço pela Ouvidoria.

Gráfico 12 – Canais de Comunicação com a Ouvidoria



Fonte: Dados da pesquisa (2016).

A manifestação realizada pelo sistema SIGAA permite que o usuário acompanhe o seu trâmite e possibilita que ao final do atendimento faça uma avaliação do serviço prestado. Já as manifestações recebidas por *e-mail* são respondidas pelo mesmo mecanismo e não são registradas no SIGAA. O atendimento por telefone também não possui registro formal por data, assunto, se atendido ou não.

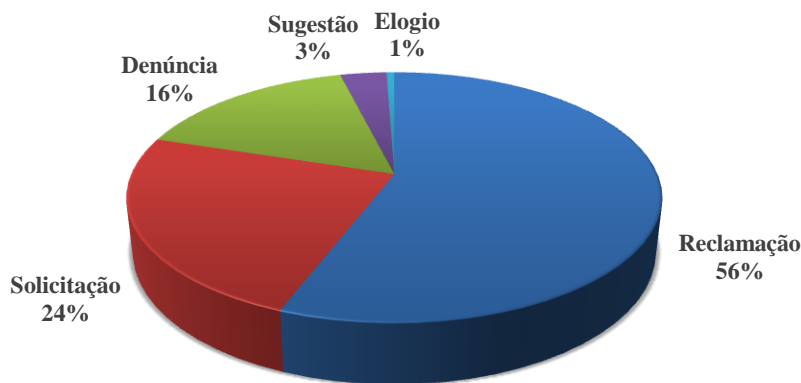
Os canais de acesso à ouvidoria precisam ser bem divulgados junto à comunidade interna e externa para alcançar o objetivo principal que é a promoção do controle social para promover a melhoria dos serviços públicos. Nesse sentido, os resultados da pesquisa de

visibilidade da ouvidoria do IPEA, realizada em 2009, com base nas variáveis: credibilidade, eficiência, eficácia, efetividade, autonomia e confiança no trabalho da ouvidoria, além das atribuições e canais de comunicação, mostraram que a ouvidoria estava no inconsciente coletivo da comunidade, quanto à credibilidade e confiança, no entanto um elevado percentual (65%) não conhecia os canais de contato com a ouvidoria. A partir disso, foram realizadas algumas ações para divulgação da ouvidoria e os dados da pesquisa de 2011 já mostraram que esse percentual caiu para 24%.

A Universidade Federal do Rio de Janeiro (UFRJ), por sua vez, realizou estudo em 2011, com o contingente do mês de setembro de 2010, para avaliar o grau de visibilidade da ouvidoria com as seguintes categorias de análise: atribuições da ouvidoria, conhecimento da ouvidoria antes da pesquisa e os respectivos meios, fazendo um cruzamento com as variáveis: tempo de vínculo com a instituição, órgão de lotação e categoria (aluno, professor ou técnico-administrativo). A conclusão foi de que a ouvidoria à época não possuía a devida credibilidade dos gestores, era pouco conhecida e a sociedade fazia pouco uso da mesma. Os resultados das duas pesquisas (IPEA e UFRJ) mostraram que havia necessidade de maior divulgação junto ao público-alvo, principalmente, no caso da UFRJ, em especial aqueles que possuem pouco tempo de vínculo com a instituição.

Sobre o **tipo de manifestação** realizada, a maior parte foi “Reclamação” com 56% das respostas, seguida de “Solicitação” com 24%; em terceiro lugar a “Denúncia”, com 16%; “Sugestão” com 3% e por fim o “Elogio” com participação de 1% dos respondentes, conforme Gráfico 13. Pedido de informação, que é um item do formulário *online*, está inserido na opção “solicitação”.

Gráfico 13 – Tipo de Manifestação Realizada



Fonte: Dados da pesquisa (2016).

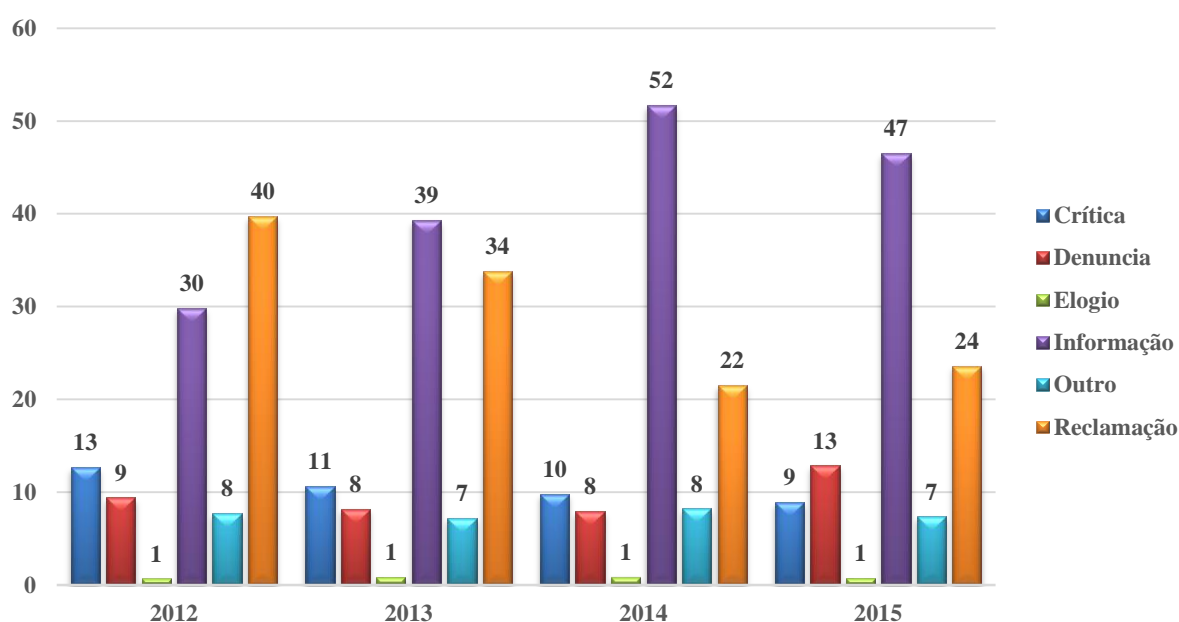
No relatório geral de manifestações da Ouvidoria, Gráfico 14, “Informações” foi o primeiro item com maior número de manifestações no período analisado, de 2013 a 2015. Contudo, a ouvidoria não pode servir como “balcão de informações”, pois esse papel foge à competência definida em seu Regimento Interno.

A reclamação foi o segundo item com maior incidência no período, com certa variação no percentual, mas ainda elevado, chegou a 24% em 2015, seguida de denúncia, que subiu de 8% nos anos de 2013 e 2014 para 13% em 2015.

A crítica teve redução de 1% a cada ano, variou de 11% a 9% em 2015. Os dados mostram que deve ser dada maior atenção aos reclames dos usuários e buscar solução para o grande volume de pedido de informações prestado pela ouvidoria.

Observa-se ainda que na comparação dos anos de 2014 e 2015, o volume de pedido de informações reduziu e o de reclamações e denúncias aumentou. As causas desse fenômeno não foram estudadas no presente trabalho. Uma das hipóteses é de que os usuários estejam buscando solucionar suas demandas por outros meios como destacadas nas falas dos respondentes constantes no Quadro 08.

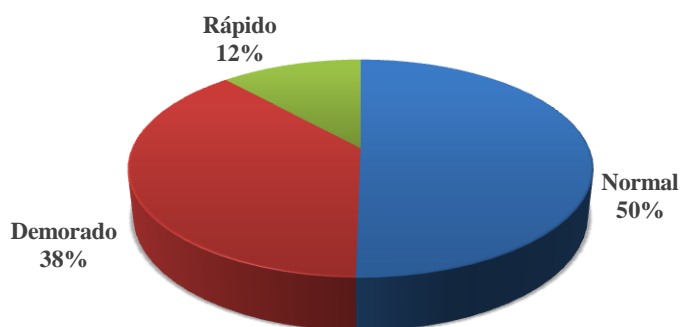
Gráfico 14 –Relatório Geral de Manifestações por Tipo - 2012 A 2015



Fonte: Sistema SIGAA da Ouvidoria

Os primeiros estudos sobre a avaliação de desempenho das primeiras ouvidorias universitárias implantadas no país revelaram que havia uma demanda reprimida por soluções. No topo da lista estavam as reclamações oriundas dos estudantes e em seguida as sugestões. A solicitação de informações também teve destaque, o que levou uma das instituições a criar um “Balcão de Informações” para atendimento dessas demandas. Mediação de conflitos entre professores e alunos, entre funcionários e chefias; e segurança no Campus também foram problemas identificados nas pesquisas (LYRA, 2000).

Quanto ao **prazo de resposta** da demanda, 12% afirmaram ter sido “Rápido”, 50% consideraram “Normal” e 38% disseram que foi “Demorado”, como mostra o Gráfico 15. Nesse quesito não foi colocada a opção de “Sem resposta” e o manifestante nº 74 ressaltou esse ponto ao afirmar que: “Não tive em nenhum momento resposta por parte da ouvidoria, simplesmente tive que encarar e resolver minhas coisas no grito. Inclusive a opção 2.5 desse questionário foi respondido como demorado, porque não existia a opção de: não tive resposta”.

Gráfico 15 – Prazo de Resposta à Demanda

Fonte: Dados da pesquisa (2016).

A percepção de tempo pode ser diferente para os variados públicos. Enquanto para o usuário, que necessita muitas vezes de uma solução urgente por questões de prazo, dez dias pode ser um prazo longo e causar a perda da chance de alcançar algum objetivo específico. Para a ouvidoria, que possui inúmeras outras demandas para atender, terá que relativizar esse volume de serviço e o prazo de atendimento com o prejuízo que irá causar ao usuário caso sua demanda não seja resolvida de imediato. Essa solução será equacionada de forma individualizada, pois irá depender do conteúdo de cada demanda.

Para Romão (2012), não se admite uma manifestação sem resposta por parte da Ouvidoria. Ainda que se diga que não tem uma solução definitiva para o problema levantado, mas que se dê uma satisfação ao usuário, ao menos enviando o relatório da ouvidoria com a demonstração clara de que aquela demanda foi registrada para efeitos de avaliação e aprimoramento da gestão. Do contrário, é negar seu próprio papel como “instrumento de gestão”.

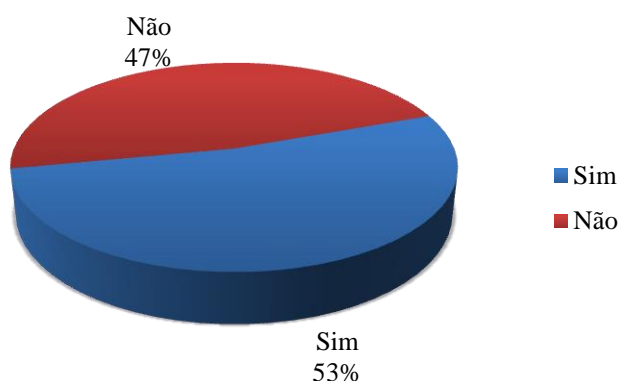
A Ouvidoria para prestar um bom serviço depende da agilidade e presteza dos gestores em responder as demandas no menor tempo possível. Como o maior volume de demanda provém dos alunos, conforme pode ser apreciado no Gráfico 06, as respostas, via de consequência, virão dos setores acadêmicos. No estudo realizado por Camatti (2014) com Ouvidores filiados ao FNOU, ela constatou que

[...] parte dos professores das universidades públicas do contexto estudado são um obstáculo ao trabalho da ouvidoria à medida que não respondem as demandas e acumulam processos jurídicos, inclusive por assédio moral e sexual, que geram também a abertura de processos administrativos. A resignação dos Ouvidores encontra-se no fato de não existir uma ação definitiva, por parte da reitoria e da cúpula administrativa das universidades, que evite esta situação. (CAMATTI, 2014, p. 177)

O estudo de Camatti (2014) mostrou ainda que quando ocorre falha ou ausência de resposta às demandas, as alternativas mais usadas são: encaminhar as demandas pendentes ao superior hierárquico do setor envolvido; usar o telefone para contato direto com o setor ou se dirigir ao setor para conversar com o responsável. Se ainda permanecer sem resposta, enviam ofício ao Reitor ou enviam ofício ao setor responsável pela resposta.

Com relação ao **grau de satisfação** ao usar os serviços da Ouvidoria, pouco mais da metade dos manifestantes, 53%, disse que ficou satisfeita e 47% mostraram-se insatisfeitos com a prestação dos serviços, conforme Gráfico 16. Esse percentual é elevado para uma Ouvidoria que existe há seis anos e cujo Ouvidor está concluindo seu segundo mandato.

Gráfico 16 – Grau de Satisfação com os Serviços Prestados



Fonte: Dados da Pesquisa (2016).

Ainda sobre satisfação, observa-se no quadro 08 uma variedade de razões que têm gerado insatisfação no usuário da Ouvidoria. Todas elas ligadas às características que, na visão de Lyra (2011), se praticadas de forma correta tornam o Ouvidor um agente de mudança na organização: agilidade; uniformidade no atendimento; magistratura de persuasão, pela credibilidade conquistada e a prerrogativa de requerer aos gestores informações e documentos necessários à solução das demandas. O sigilo ao usuário visa não causar prejuízo ao reclamante, próprio da autonomia do Ouvidor. Esse autor recomenda que:

[...] deve-se interrogar até que ponto os mecanismos institucionais e as práticas dominantes reproduzem o clientelismo, o corporativismo, a passividade do servidor público, a formalidade e a lentidão administrativa. Ou, ao contrário, favorecem a eficiência, a participação cidadã na gestão institucional, a avaliação de desempenho de seus servidores e sua interação com a comunidade a que servem (LYRA, 2011, p.159).

Perguntado sobre o **motivo da insatisfação**, 46,36% do total de participantes responderam a esse quesito. Algumas das razões apresentadas sobre a insatisfação no atendimento por parte da Ouvidoria foram extraídas das falas dos respondentes, categorizadas e analisadas com base na análise temática de Bardin (1977). As respostas foram agrupadas por temas conforme quadro 08.

Na dimensão EFICIÊNCIA foram identificados e destacados os seguintes temas:

Burocracia – A presença desse tema contraria as características da uniformidade e agilidade destacadas por Lyra (2011) como ínsitas à ouvidoria do ponto de vista operacional e do modelo autônomo.

Erro de procedimento – o Ouvidor deve conhecer bem a instituição e sua estrutura. Nesses casos de repasse incorreto da demanda, deve ser observada ainda a questão da delegação de tarefas pelo Ouvidor e se certificar de que os auxiliares também conhecem as

atribuições de cada setor para encaminhar de forma correta as demandas e evitar esse tipo de ocorrência.

Descumprimento do prazo de resposta – o Regimento interno prevê um prazo de 10 dias para o Ouvidor se dirigir aos setores e pedir informações, mas não dispõe sobre prazo de resposta às demandas pelos gestores. Essa obscuridade da norma tem gerado dificuldades na cobrança de resposta pela ouvidoria aos gestores. Assim, foi inserida na proposta de alteração do Regimento interno (apêndice D), um prazo máximo de 10 (dez) dias prorrogáveis por igual período, desde que justificado, para atendimento das demandas. Como prazo máximo, significa que nem todas as demandas terão que esperar decorrer esse tempo para serem atendidas. O acesso à informação é um dos requisitos apontados por Lyra (2011) para o alcance da autonomia pelo Ouvidor.

Respostas padronizadas – Segundo Camatti (2014) a criatividade é um dos requisitos para o bom atendimento, pois cada demanda requer tratamento único e um tipo de resposta.

Sem resposta – Como destacou Romão (2012), a toda demanda deve ser dada uma resposta, ainda que seja para informar que ainda não foi encontrada a solução para o problema. Deixar o usuário sem resposta é o mesmo que negar-lhe o direito e o acesso à informação.

Sigilo – Para Lyra (2011) o sigilo, além de uma prerrogativa, é também um dos requisitos para que o Ouvidor alcance a autonomia na função e busca não causar prejuízo ao usuário com sua identificação pelo reclamado. O estudo de Menezes e Cardoso (2016) destacou a UFS como uma das instituições que mantém sigilo das manifestações, seja por solicitação do demandante ou a critério da Ouvidoria, previsto em seu Regimento interno. Verifica-se aqui que a assimetria entre o que está posto na norma como política declarada, não está sendo para a comunidade uma política percebida, nem praticada pela Ouvidoria.

Ausência de mediação – O ouvidor não tem poder de mando, sua ação se desenvolve através da “magistratura de persuasão” defendida por Lyra (2011) como a resolução de conflitos com senso de justiça e equilíbrio. Agir de modo diverso é abrir mão de uma das mais importantes funções da ouvidoria.

Na dimensão EFETIVIDADE foram identificados e observados os seguintes temas:

Corporativismo – esse tema foi observado no estudo de Camatti (2014) como presente nas instituições universitárias e é bastante criticado desde os primeiros estudos por Lyra (2000).

Falta de resolutividade – as estatísticas registradas na ouvidoria somente ganham importância quando são transformadas em ação concreta com o atendimento aos usuários para alcançar a melhoria da prestação dos serviços. Essa percepção de que não são resolvidos os problemas ali apresentados, conforme Tabela 01, demonstra que a ouvidoria deve ir além do cumprimento da norma do SINAES, e sanar os problemas da comunidade que clama por solução para as suas necessidades.

Credibilidade – os fatores de insatisfação tratados anteriormente refletem diretamente na credibilidade da ouvidoria. Se há carência na atuação como mediador de conflitos, no cumprimento de prazos, no sigilo, tudo isso compromete a confiança e a

credibilidade no trabalho da ouvidoria. É preciso se debruçar sobre essas falhas e aprimorar a gestão para obter melhores resultados na satisfação dos usuários.

Quadro 08 – Motivos da Insatisfação dos Usuários

DIMENSÕES	TEMAS	CONTEÚDO
EFICIÊNCIA	Burocracia	Disse que só teria validade minha reclamação se eu fizesse a reclamação pelo Sigaa. (MANIFESTANTE 29) Eles não deram solução, e disseram não se tratar de uma denúncia formal. (MANIFESTANTE 31)
	Erro de procedimento interno	Eu reclamei que não tinha sala para eu dar aula, e o meu chefe ficou bravo comigo, pois não era ele a pessoa a resolver isto. O canal da ouvidoria para docentes e servidores nos direciona a chefia imediata, isto é péssimo, pois ao invés de ajudarmos a chefia encaminhando uma reclamação para outra pessoa resolver, acaba caindo na responsabilidade do chefe. (MANIFESTANTE 120) Não houve resolução para o problema, somente comunicação ao setor. Acredito que o problema deveria ser encaminhado ao setor (responsável) competente para ser resolvido efetivamente. (MANIFESTANTE 115)
	Descumprimento do prazo de resposta	Por causa da demora e por me darem um retorno dizendo que a minha reclamação não fazia sentido (falta de iluminação no estacionamento) e a realidade é que faz sentido sim e muitas pessoas fazem reclamação do escuro no local. (MANIFESTANTE 89) Já se passaram quase seis meses e a manifestação não foi resolvida. (MANIFESTANTE 96) Demora em responder, às vezes, a resposta vem por outros meios e muito depois a Ouvidoria responde. (MANIFESTANTE 140)
	Respostas padronizadas	O solicitado não foi devidamente esclarecido, sendo enviada uma resposta padrão. (MANIFESTANTE 35) Não houve qualquer manifestação além da resposta automática, uma decepção... (MANIFESTANTE 81)
	Sem resposta	A resposta ainda não me foi dada. (MANIFESTANTE 08)
	Sigilo	Não houve sigilo, pois, a parte que foi denunciada descobriu e ocorreu uma grande perseguição por causa da minha reclamação. (MANIFESTANTE 85)
	Ausência de mediação	A ouvidoria, na verdade, mostrou-se apenas como SIMPLES INTERMEDIADOR de mensagens, não interferindo no conflito, não encaminhando denúncias/reclamações para órgãos superiores e não acompanhando, orientando e/ou tampouco representando as partes vulneráveis dessa denúncia/reclamação. (MANIFESTANTE 145)
	Corporativismo	A Instituição possui o problema sério, corporativismo, devido a esse fator, as denúncias realizadas por colegas e eu nunca foram resolvidas. Simplesmente ficaram calados e quietos. (MANIFESTANTE 06) Ignoraram o pedido por corporativismo. (MANIFESTANTE 09) Pois o erro era evidente, contudo, as pessoas que estavam cometendo o mesmo tinham poderes e de nada adiantou. (MANIFESTANTE 177)
	Falta de resolutividade	Eles buscam o órgão responsável só pra perguntar. Por perguntar, eu mesmo posso fazer. Logo, eu obtinha as respostas que eu já sabia por já ter perguntado. Ai pra que serve então? (MANIFESTANTE 12) Extremamente demorado e não souberam resolver e nem encaminharam pra alguém resolver. (MANIFESTANTE 122)
EFETIVIDADE	Credibilidade	A ouvidoria, na verdade, mostrou-se apenas como SIMPLES INTERMEDIADOR de mensagens, não interferindo no conflito, não encaminhando denúncias/reclamações para órgãos superiores e não acompanhando, orientando e/ou tampouco representando as partes vulneráveis dessa denúncia/reclamação. (MANIFESTANTE 145) Nunca vi uma manifestação feita à ouvidoria ser encarada de fato como objeto de análise. (MANIFESTANTE 161)

Fonte: Dados da pesquisa (2016).

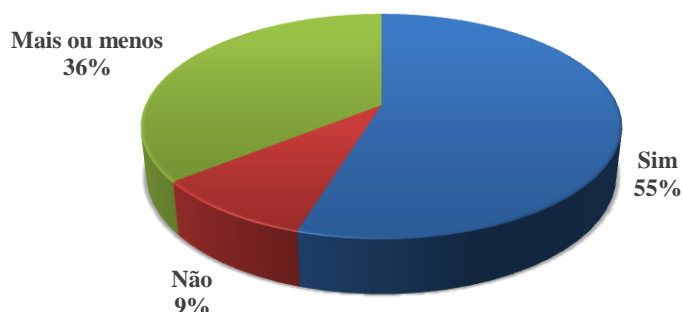
Pelos relatos dos usuários, vê-se claramente que a ouvidoria não está agindo como preceitua as orientações emanadas em seu Regimento interno quanto aos seus objetivos e competências e no modo de atendimento que reflete na eficiência, nem quanto à efetividade, que impacta na mudança da realidade social vivida pelos manifestantes e que representa a principal função da Ouvidoria no ambiente universitário.

4.3 Dimensão Efetividade

A dimensão efetividade visa mostrar as mudanças provocadas e o impacto causado no ambiente organizacional da UFS a partir da implantação da Ouvidoria. Para que essa transformação ocorra é necessário o uso correto desse canal de participação democrática e isso parte do conhecimento das suas atribuições e funções pela comunidade, assim como das melhorias implementadas por aquela.

Conforme dados do Gráfico 17, pouco mais da metade dos respondentes, 55%, afirmou **conhecer as atribuições de uma Ouvidoria**. Já 36% conhecem “mais ou menos” e 9% disseram que não conhecem. O percentual de usuários que conhece pouco ou nada sobre as atribuições da Ouvidoria reforça a necessidade de divulgação do seu papel junto à comunidade para desmistificá-lo e reduzir o grau de expectativa que o usuário tem em relação à solução de sua demanda.

Gráfico 17 – Conhecimento das Atribuições da Ouvidoria



Fonte: Dados da Pesquisa (2016).

Essa expectativa equivocada foi observada na sugestão apresentada por um dos manifestantes: “O poder para punir os erros de pessoas poderosas [...]” (MANIFESTANTE 177). A ouvidoria não tem poder punitivo, mas persuasivo.

Para Romão (2012, p. 136-7), o controle social para o qual as ouvidorias estão aptas não significa “vigilância” ou “pretensão punitiva”, mas “alçar o cidadão à condição de coautor das soluções e resultados produzidos no processo de gestão, integrando-o ao trabalho político-administrativo de combater as ilegalidades e de implementar melhorias que garantam a efetividade das políticas e dos serviços públicos.”

Desse modo, o conhecimento das funções da ouvidoria pela comunidade reduz o grau de insatisfação quanto às possíveis soluções apresentadas. Servirá ainda para criar um

vínculo de proximidade entre o usuário e a Ouvidoria e de credibilidade no seu trabalho, conforme expectativas dos manifestantes abaixo:

- Precisa de mais clareza na troca de informações, e ser mais divulgado para que serve a ouvidoria e sua atuação ser mais ativa, tem muita coisa errada na UFS. (MANIFESTANTE 133)
- Precisa ser mais ágil e informar melhor aos alunos que a Ouvidoria não é local de retaliação pessoal aos professores. (MANIFESTANTE 170)

Sobre a **resolução da demanda através da Ouvidoria**, conforme Tabela 01, 45,8% disseram que resolveram a manifestação através da Ouvidoria, 42,5% disseram que “Não” e 11,7% informaram a opção “Outro”. Quando somados, o total de respostas negativas e demandas resolvidas por outro meio, a soma é de 54,2% das respostas, o que representa mais da metade das demandas resolvidas por outros meios que não o canal da Ouvidoria. Esse resultado mostra que a comunidade está desassistida e tem procurado solucionar seus problemas de outra forma, fato que denota o baixo índice de efetividade do seu trabalho.

Tabela 01 – Solução da Demanda pelo Canal da Ouvidoria

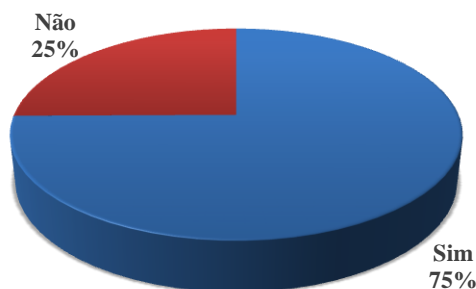
Manifestação resolvida através da Ouvidoria	Percentual
Sim	45,8%
Não	42,5%
Outros	11,7%

Fonte: Dados da Pesquisa (2016).

Quanto à **reutilização dos serviços da Ouvidoria**, 75% disseram que “Sim” e 25% afirmaram que “Não”, conforme Gráfico 18. Esse percentual de respostas favoráveis mostra elevado grau de confiança no trabalho da Ouvidoria como instrumento de participação democrática. Contudo, é preciso que a solução das demandas ocorra de fato para que esse índice continue crescente.

Embora não foi possível identificar as causas do fenômeno, foi verificado que o quantitativo de manifestações vem decrescendo ao longo dos anos analisados e isso vai de encontro ao crescente número de alunos, servidores e docentes, em razão da expansão da UFS, e que poderá ocasionar aumento no volume de problemas a resolver.

Gráfico 18 – Reutilização dos Serviços da Ouvidoria



Fonte: Dados da pesquisa (2016).

Dentre aqueles que afirmaram positivamente a esse quesito, os motivos que levaria a reutilizar os serviços foram destacados a seguir:

- Denúncias do HU quanto a perseguição e constrangimento por parte das chefias e a colocação de um servidor com a função de mediar as dificuldades apresentadas a ouvidoria. (MANIFESTANTE 113)
- Reivindicar melhorias para o meu curso. (MANIFESTANTE 130)
- Sim, por não haver outro jeito nem ter mais a quem recorrer. (MANIFESTANTE 140)

Quanto aos **motivos pelos quais não usaria novamente os serviços da Ouvidoria**, observa-se que todas as respostas se repetiram quanto aos motivos da insatisfação, já analisadas no Quadro 08. A categorização também foi a partir das falas dos pesquisados, conforme registros no Quadro 09:

Quadro 09 – Motivos pelos Quais não Usaria Novamente os Serviços da Ouvidoria

TEMAS	RESPOSTAS
Corporativismo	Se a ouvidoria não fosse tão conivente com o corporativismo da universidade, quem sabe, haveria solução! (MANIFESTANTE 06)
	Quando se trata de questões contra determinados servidores, há vista grossa. (MANIFESTANTE 09)
Falta de Confiança/credibilidade	Só está lá de fachada. (MANIFESTANTE 34)
	Porque não os chefes de departamentos não tomam atitudes. (MANIFESTANTE 41)
	Não resolve os problemas, não há credibilidade. (MANIFESTANTE 53)
	Porque não há uma preocupação em resolver realmente os problemas que afetam o Campus, a ouvidoria torna-se um paliativo. (MANIFESTANTE 67)
	Devido aos diversos canais de COMUNICAÇÃO DIRETA existentes atualmente no ambiente universitário, a "antessala" da ouvidoria é apenas mais um procedimento de burocracia absolutamente dispensável, em minha opinião, visto que não é RESOLUTIVA. (MANIFESTANTE 145)
Demora e/ou sem resposta	Falta de confiança na mesma. (MANIFESTANTE 167)
	Não tive resposta quando precisei. (MANIFESTANTE 74)
	Demoram 5 meses a responder. (MANIFESTANTE 122)
Erro de encaminhamento da demanda	Porque tem situações que temos prazo e a ouvidoria mostrou que prazo não é o seu forte. (MANIFESTANTE 139)
	A ouvidoria não encaminha o caso para ser resolvido pelo setor competente (minha experiência foi essa!). (MANIFESTANTE 115)
Falta de resolutividade	A reclamação não é direcionada ao setor correto, pelo SIGAA. (MANIFESTANTE 120)
	Meus amigos e eu já reclamamos de falta de professor e semana depois o professor nos constrangeu na sala e disse que sabia quem foi que foi na ouvidoria reclamar a falta dele. (MANIFESTANTE 29)
Falta de sigilo	Porque não funciona. Todo mundo tem direitos, mas deveres ninguém quer ter e a ouvidoria incentiva esse pensamento ao aceitar qualquer tipo de denúncia. (MANIFESTANTE 162)
	Por não solucionar problemas individuais, somente se for grave e se afetar o coletivo. (MANIFESTANTE 177)

Fonte: Dados da pesquisa (2016).

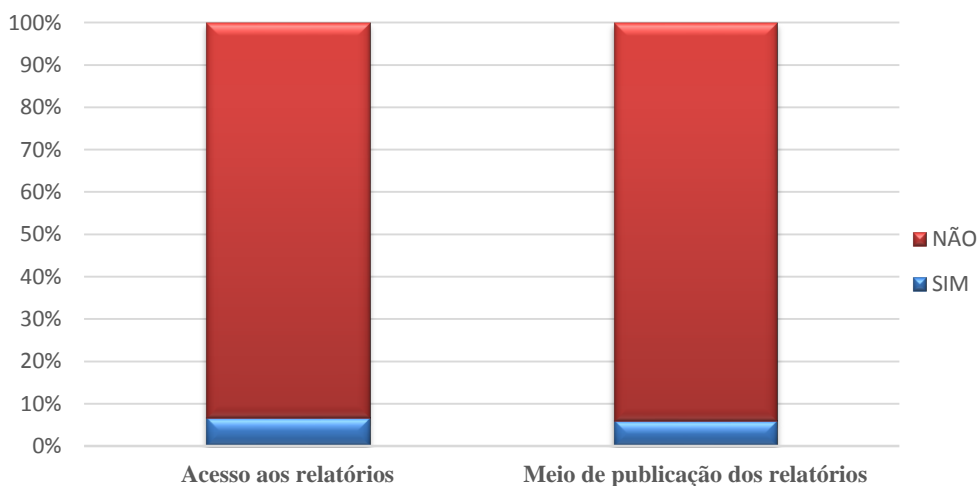
Pela semelhança dos resultados acima com os do Quadro 08, que destaca os motivos que causam insatisfação nos usuários, infere-se que tais motivos contribuem diretamente para

que os usuários da Ouvidoria não voltem a usar os seus serviços. Conclui-se que, reduzir as causas da insatisfação contribuirá para a promoção do controle social com maior participação dos usuários e fortalecimento da parceria com o usuário.

Com relação ao **acesso aos relatórios de gestão da Ouvidoria e o local de publicação desses relatórios**, o resultado dos dois questionamentos foi bem aproximado como mostra o Gráfico 19, com um índice abaixo de 10% das respostas sobre o conhecimento da forma de acesso e local de publicação. O resultado mostra que esses itens não estão sendo atendidos.

O relatório de gestão da Ouvidoria é o retrato do seu desempenho, por isso sua divulgação dará maior transparência sobre suas práticas. De acordo com Martins Júnior (2010) a participação social e a publicidade dos atos são instrumentos que promovem a transparência pública.

Gráfico 19 – Acesso e Publicação dos Relatórios da Ouvidoria



Fonte: Dados da Pesquisa (2016).

Cardoso (2011) destaca a necessidade de se fazer a gestão das informações, através da elaboração de relatórios que permitam uma análise qualitativa, promovam a transparência e a publicidade dessas informações. Nesse sentido, Camatti (2014, p.) afirma que é preciso ir além do que a norma do SINAES estabelece, e despertar a importância da ouvidoria através da comunicação proativa com uso dos relatórios que tragam informações estratégicas para subsidiar o processo decisório dos gestores acadêmicos e administrativos.

Para De Mario (2011, p. 51),

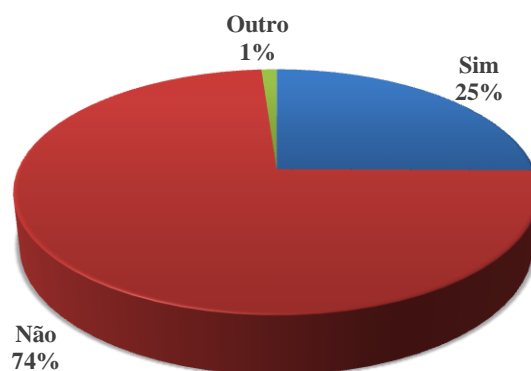
[...] o intuito é que as informações deste órgão sejam públicas e de fácil acesso, pois elas funcionam como prestação de contas do governo à população. Através dos dados de uma Ouvidoria é possível visualizar os pontos frágeis de determinada administração pública, bem como as ações que estão sendo empreendidas para a solução de tais questões. Nesse sentido, a Ouvidoria constitui-se em um instrumento de *accountability*.

Dados do relatório Coleta OGU 2014, mostram que 71% das ouvidorias federais possuem sistema informatizado para tratamento das manifestações e que em apenas 28% delas há integração entre o registro de manifestações e o sistema de protocolo da instituição à qual está vinculada.

Perguntado se conhece alguma **medida adotada pela administração da UFS a partir de uma reclamação/denúncia na Ouvidoria**, 74% disseram “Não”, 25% disseram “Sim” e 1% marcou a opção “Outros”, conforme Gráfico 20.

Esse quesito se mostra como o mais elucidativo para observar o grau de efetividade da ouvidoria na promoção do controle social, como um dos objetivos traçados para esta pesquisa. 74% dos pesquisados desconhecem qualquer mudança provocada por uma manifestação na Ouvidoria. Se comparado esse resultado com o do Gráfico 19, verifica-se que a comunidade desconhece o trabalho desenvolvido pela ouvidoria e o impacto dessa atividade na universidade pela não divulgação dos relatórios de gestão como ficou evidenciado no item 4.4.5 na análise da dimensão Eficácia. Mais uma evidência das distorções entre a política declarada, percebida e praticada pela ouvidoria.

Gráfico 20 – Conhecimento das Medidas Adotadas pela UFS a partir da Ouvidoria



Fonte: Dados da pesquisa (2016).

A contribuição das ouvidorias na efetivação do controle social, de acordo com Romão (2012) ocorre no momento em que recebe uma manifestação com relato da má qualidade do serviço prestado, embora raramente tenha solução imediata, mas que causa, ao menos, duas oportunidades:

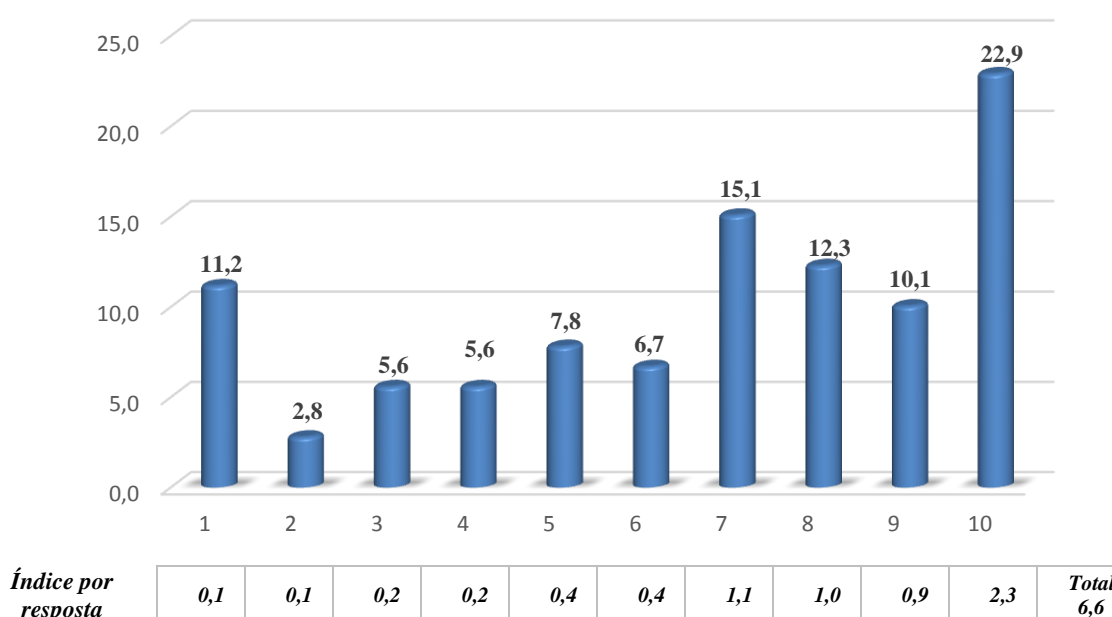
[...] **uma**, que o cidadão se sinta parte, ou melhor, participante decisivo no processo de democratização da Administração Pública; e, **duas**, que os gestores responsáveis pelo aprimoramento dos programas de realização de direitos compreendam que somente a legitimidade decorrente da participação cidadã pode atribuir efetividade à atuação do Estado (ROMÃO, 2012, p. 137). (Grifo nosso)

A ação da Ouvidoria pode favorecer a ação coletiva ao estimular o cidadão a ser o protagonista de sua história e deixar de lado comportamento passivo; fazer valer seu direito de manifestar-se apontando as falhas da instituição; auxiliar o demandante a perceber que a

solução buscada para resolver seu problema particular não está dissociada da melhoria da gestão em prol da coisa pública (LYRA, 2000).

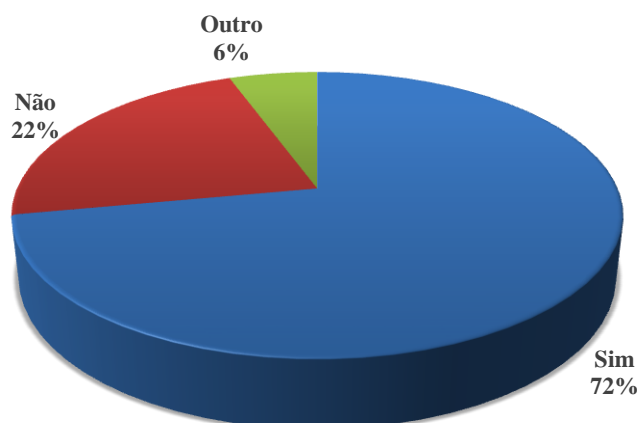
Questionados sobre a importância atual da **Ouvidoria como canal de resolução de conflitos entre a comunidade e a UFS**, foi utilizada uma escala de 0 a 10, sendo “10” a maior importância e “0” importância nenhuma. Conforme pode ser visto no Gráfico 21, somados os percentuais com notas de 5 a 10, totalizaram 74,8% das respostas, enquanto as notas de 1 a 4 totalizaram 25,2% das respostas. A partir da análise ponderada do número de respostas pelos pontos da escala, a nota média encontrada foi de 6,6, ou seja, tendendo a maior importância, do que se pode inferir que a comunidade acredita no potencial do trabalho que pode ser desenvolvido pela Ouvidoria. Esse resultado se aproxima do quesito sobre reutilização dos serviços da Ouvidoria, Gráfico 18, que reflete na credibilidade.

Gráfico 21– Ouvidoria como Canal de Resolução de Conflitos (%)



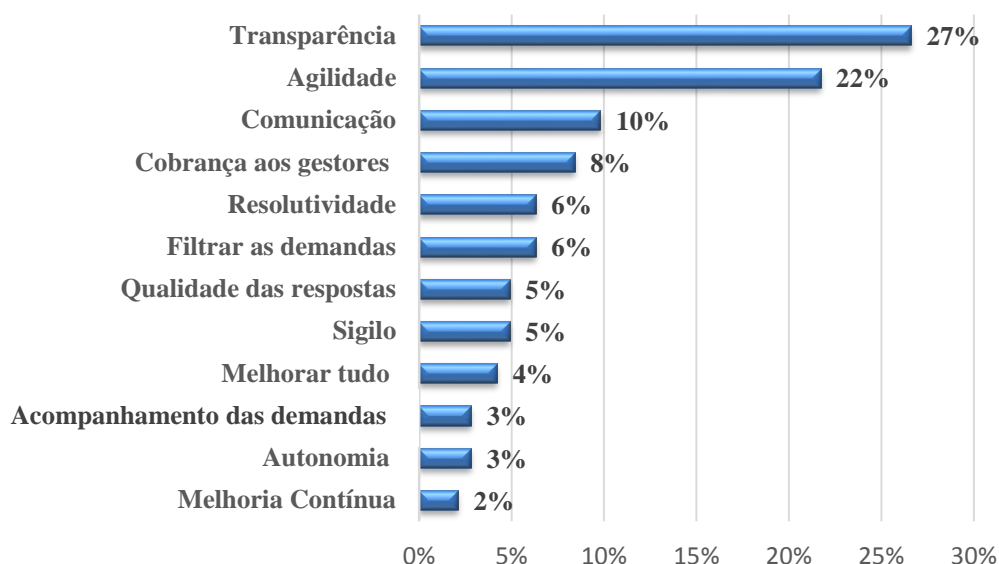
Fonte: Dados da pesquisa (2016).

Perguntado sobre a necessidade de **melhoria dos serviços** da Ouvidoria, 72% disseram que precisa “Sim” de melhorias, 22% disseram que “Não” e 6% marcaram a opção “Outro”, conforme Gráfico 22. É um quantitativo expressivo que sinaliza carência de uma escuta mais apurada por parte da Ouvidoria dos anseios da comunidade.

Gráfico 22 – Necessidade de Melhoria dos Serviços

Fonte: Dados da pesquisa (2016).

As sugestões apresentadas pelos 68% que responderam ao quesito sobre **o que precisa melhorar na Ouvidoria** constam no Gráfico 23. Os pesquisados deram mais de uma sugestão, por isso foi considerada a frequência das respostas. A transparência foi o item com maior frequência, 27%. Em seguida, com 22% a “Agilidade” na resposta às demandas e “Comunicação”, com 10% de frequência. Os itens “Cobrança aos gestores”, “Filtrar as demandas”, “Resolutividade”, “Sigilo”, “Qualidade das respostas”, “Melhorar tudo”, “Autonomia”, “Acompanhamento das demandas” e “Melhoria contínua”, tiveram abaixo de 9% de frequência, mas não são menos importantes que os primeiros. Os itens a seguir foram mencionados apenas uma vez: capacitação, atendimento, canais de acesso, participação na comunidade, capilaridade nos campi e compromisso.

Gráfico 23 – Sugestões Apresentadas pelos Pesquisados

Fonte: Dados da pesquisa (2016).

Os resultados mostrados nos gráficos 19 e 20 são exemplos que refletem essa falta de **transparência** apontada pelos usuários nas práticas de gestão da Ouvidoria. A divulgação e o

acesso dos usuários aos relatórios permitem o conhecimento do que está sendo realizado ou não pela ouvidoria, assim como as sugestões de melhoria apresentadas aos gestores a partir dos registros em seu banco de dados.

Agilidade no atendimento é um dos fatores que levam ao aumento da satisfação do usuário e credibilidade na Ouvidoria. Nesse sentido, o cumprimento do prazo de resposta à demanda apresentado no gráfico 15 foi de 38% considerado demorado, bem como motivo de insatisfação e de não reutilização dos serviços, conforme quadros 08 e 09, que refletem essa necessidade de melhoria.

O processo de **comunicação** eficiente é importante não só para divulgação das atividades através dos relatórios, mas também para interagir com os setores administrativos e acadêmicos da universidade com vistas a estreitar as relações interpessoais e reduzir o tempo de resposta às demandas. As falas dos respondentes no quadro 10 demonstram esses aspectos.

A **cobrança aos gestores** é uma das competências previstas no Regimento Interno. A comunidade se ressentia dessa ausência como mostrado também no quadro 10, e não foram identificados registros desse tipo de atividade desenvolvida pela Ouvidoria. Todavia, esta deve ser uma ação permanente para a promoção da melhoria da prestação dos serviços, mas, da forma como está, reflete tão somente mais uma evidência do distanciamento que há entre o que está previsto na norma e o que de fato ocorre no ambiente institucional.

A busca da **resolutividade** é o principal fator motivacional que leva o usuário a buscar o serviço da Ouvidoria. Em face dos resultados apontados na Tabela 01, verifica-se que há um longo percurso a trilhar nesse aspecto, em que mais da metade dos manifestantes disseram não ter resolvido sua demanda pelo canal da Ouvidoria. É preciso reavaliar as práticas e buscar soluções simples, mas factíveis para atender essa demanda reprimida.

Filtrar as demandas conduz a um atendimento individualizado de acordo com o problema que se apresenta e suas especificidades. É aqui que se insere o fator criatividade, proposto por Camatti (2014). Essa observância irá causar impacto positivo na **qualidade das respostas**, apontada pelos pesquisados como mais uma necessidade de melhoria.

Foram destacados no Quadro 10, alguns registros contidos nas respostas quanto aos conteúdos constantes no Gráfico 23:

Quadro 10 – Registro das Sugestões dos Manifestantes

VARIÁVEIS	OPINIÕES DOS MANIFESTANTES
Transparência	Disseminar melhor o objetivo e as principais ações no campus. (MANIFESTANTE 19)
	Transparência (não sabemos se nossa solicitação foi acolhida e por quem foi acolhida), [...]. (MANIFESTANTE 30)
	Publicar as reclamações, dar parecer do que ocorre nas denúncias, ou seja, visibilidade ao trabalho da ouvidoria. (MANIFESTANTE 31)
	A quantidade de manifestações atendidas e o tipo de ação realizada. Além, é claro, da divulgação do setor. (MANIFESTANTE 57)
	Aparecer. Mostrar para que serve e onde está. A comunidade acadêmica precisa demais que esse serviço funcione por inúmeras razões. (MANIFESTANTE 88)
	Orientação de como usar corretamente o canal de comunicação e mostrar a resolução dos casos, até para conhecimento das ações da Ouvidoria. (MANIFESTANTE 118)
	Ser mais claro (transparente) nesses relatórios de gestão, que eu nem sabia que existia. (MANIFESTANTE 152)
	Informação dos interessados; Transparência sobre procedimentos adotados pela ouvidoria e pelas partes envolvidas; Papel efetivo da ouvidoria na UFS; Orientação jurídica ao setor da UFS OUVIDORIA. (MANIFESTANTE 161)
Agilidade	O tempo de resposta, a ação na resolução/averiguação, no caso de denúncia e divulgação. (MANIFESTANTE 21)
	O que precisa ser melhorado é quanto o tempo de resposta por parte da ouvidoria. (MANIFESTANTE 68)
	Agilidade na resolução dos problemas. (MANIFESTANTE 95)
	Tempo de ação no que toca a averiguação e solução das demandas. (MANIFESTANTE 97)
Comunicação	Divulgação de seu papel e melhor apresentação e eficiência de resultados das medidas tomadas. (MANIFESTANTE 07)
	A comunicação com os integrantes da comunidade acadêmica. (MANIFESTANTE 28)
	Maior comunicação com a comunidade acadêmica em via de conhecimento dos serviços prestados. (MANIFESTANTE 56)
Cobrança aos gestores	Rapidez em resolução do problema, ser mais crítico quanto a resolução, pois PERGUNTAR qualquer uma pergunta, quero mesmo é que COBREM que seja sanado o problema explico na reclamação à ouvidoria. (MANIFESTANTE 12)
	Precisa perder o título de que é uma instância que ouve e não age, e que sequer tem poder para agir. Dentro da comunidade UFS, ouve-se: de nada adianta reclamar na Ouvidoria da UFS; trata-se apenas de um canal (de registro de manifestações) que existe para cumprir a exigência de que a UFS tem que uma Ouvidoria. (MANIFESTANTE 27)
	Precisa-se verificar e tudo mencionado via e-mail é de fato real, tanto da parte de quem reclamou e da parte de quem respondeu, porque as vezes os alunos apontam irregularidades, e a ouvidoria permite que o responsável pelo departamento respectivo responda, e jamais nenhum deles vai assumir que tem algo errado, [...], eles simplesmente dizem que está tudo "ok" e que a reclamação do aluno foi um equívoco, que não há nada de errado, e a ouvidoria deixa por isso mesmo... em resumo, quero dizer que a ouvidoria deveria verificar se de fato está tudo "ok", e se não estivesse, deveria notificar o coordenador, intimando-o a resolver, e caso , depois disto, a situação perdurasse, a ouvidoria deveria notificar o reitor .

Fonte: Dados da pesquisa (2016).

Quadro 10 – Registro das Sugestões dos Manifestantes (continuação)

VARIÁVEIS	OPINIÕES DOS MANIFESTANTES
Resolutividade	Talvez seja necessário fiscalizar os chefes de departamento. Algum tipo de comissão que seja separada do departamento. Essa comissão poderia ser formada pelos chefes de departamento e eles funcionariam nos outros departamentos. Por exemplo, o problema é no departamento de [...], todos agem menos o chefe do departamento de [...] que teoricamente teria contato com o professor. (MANIFESTANTE 106)
	Resolutividade! Não há punição, investigação ou qualquer outra conduta além das respostas vazias. (MANIFESTANTE 142)
	Aplicar RESOLUTIVIDADE, encaminhar demandas para órgãos e setores superiores e representar os reclamantes, inclusive orientando-os e estimulando-os quanto aos procedimentos seguintes para equacionar as questões. (MANIFESTANTE 145)
Filtrar as demandas	Realizar triagem das manifestações antes de simplesmente enviar ao setor responsável ou reclamado. (MANIFESTANTE 67)
	Filtrar as reclamações encaminhadas aos Departamentos, [...] ou contém reclamações que não dizem respeito às atribuições dos docentes/chefes. (MANIFESTANTE 124)
	O fato da denúncia ser repassada ao departamento para investigação, prejudica a apuração de reclamações sobre docentes, diante das amizades e imparcialidade dos chefes. (MANIFESTANTE 150)
	Aceitar denúncia, quando de fato houver fundamento. (MANIFESTANTE 162)
Sigilo	Feedback através de e-mail e não presencial. (MANIFESTANTE 24)
	Aperfeiçoar o funcionamento para evitar que pessoas que façam denúncias ou reclamações sofram represálias ou perseguição pelas pessoas ou órgãos que por ventura sejam alvo da queixa. (MANIFESTANTE 73)
	Maior sigilo. Alguns alunos ainda têm receio de usar a ouvidoria por conta disso. (MANIFESTANTE 126)
Qualidade das respostas	Avaliar melhor as requisições que são feitas, ao invés de gerar respostas que não resolvem o problema. (MANIFESTANTE 101)
Melhorar tudo	Tudo. Cremos que uma ouvidoria serve para ouvir e solucionar melhorias como um todo senão para que existiria. (MANIFESTANTE 15)
	Todo o processo. (MANIFESTANTE 45)
Autonomia	Precisa ter autonomia e profissionais capacitados e competentes. (MANIFESTANTE 53)
	Dar autonomia resolutiva a mesma. (MANIFESTANTE 153)
Acompanhamento das demandas	A ouvidoria precisa saber e acompanhar o cumprimento das medidas propostas por ela. (MANIFESTANTE 18)
Melhoria contínua	No serviço público a melhoria é contínua. (MANIFESTANTE 159)

Fonte: Dados da pesquisa (2016).

As sugestões apresentadas pelos pesquisados apontam que há necessidade de melhorias não só na gestão interna da Ouvidoria, mas também na gestão da própria Universidade. A maneira de conduzir as demandas e as respostas a estas não satisfazem às expectativas dos pesquisados. Para De Mario (2011, p. 52-53),

Nas respostas aos questionamentos enviados por uma ouvidoria acerca da ineficiência de uma política ou serviço, ou sobre má conduta e/ou atendimento dos servidores públicos, desnudam-se problemas de gestão e/ou financeiros, atos e maneiras de proceder que nem sempre são legais – seja em referência à legislação [...] mas que estão incorporados pelo cotidiano da administração pública e não são questionados, muitas vezes por falta de conhecimento legal de cidadãos e servidores públicos ou, simplesmente, por ausência de sanção.

4.4 Dimensão Eficácia

Essa dimensão busca atender ao segundo objetivo específico da pesquisa e foi analisada com base nas informações prestadas pela equipe da Ouvidoria e documentos internos para atender os itens a seguir:

4.4.1 Formato e cumprimento do Plano de trabalho anual

Não há um Plano de trabalho formal da Ouvidoria. O trabalho é desenvolvido com o atendimento das demandas que são recebidas através dos canais disponibilizados à comunidade.

4.4.2 Cumprimento das metas estabelecidas para o exercício –

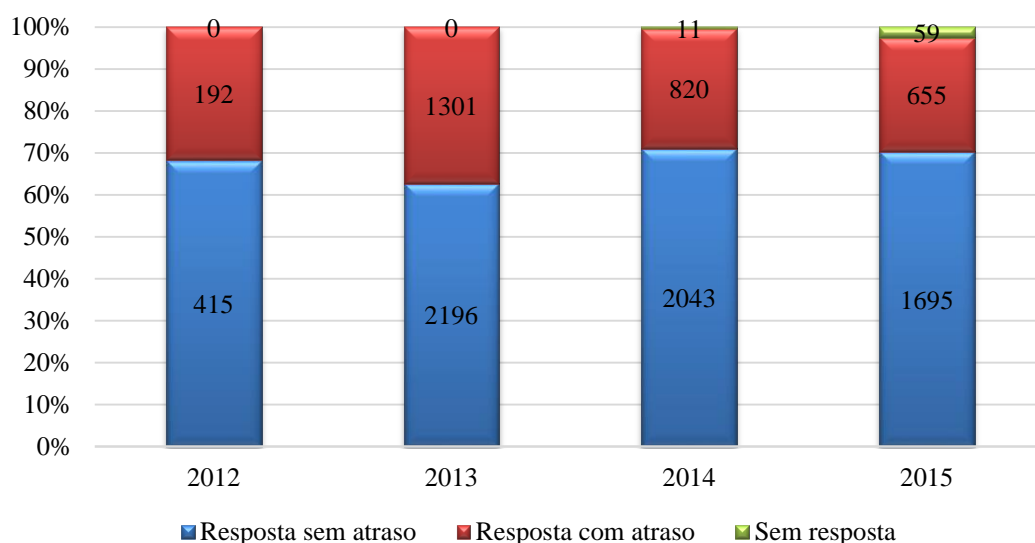
Esse item está interligado ao anterior e, em razão da ausência do Plano de trabalho, não há definição de metas claras para toda a equipe da Ouvidoria.

4.4.3 Melhoria dos Indicadores de desempenho

Os atuais indicadores utilizados são aqueles gerados de forma automática pelo sistema da Ouvidoria: prazo de resposta, sigilo, satisfação e categoria do manifestante e foram analisados com base nos relatórios fornecidos pela Ouvidoria.

4.4.3.1 Quanto ao prazo de resposta

O Gráfico 24 mostra que o volume de demandas respondidas com atraso vem reduzindo ano a ano a partir de 2013, no entanto o valor próximo dos 30%, ainda pode-se considerar elevado. Em 2013, o índice foi de 37,2%, em 2014 baixou para 28,5% e em 2015 houve uma redução para 27,2%. Na contramão disso, as demandas sem resposta aumentaram nos anos de 2014, com 0,4% e em 2015, com 2,4% não respondidas.

Gráfico 24 - Quantitativo de Manifestações quanto ao Prazo de Resposta

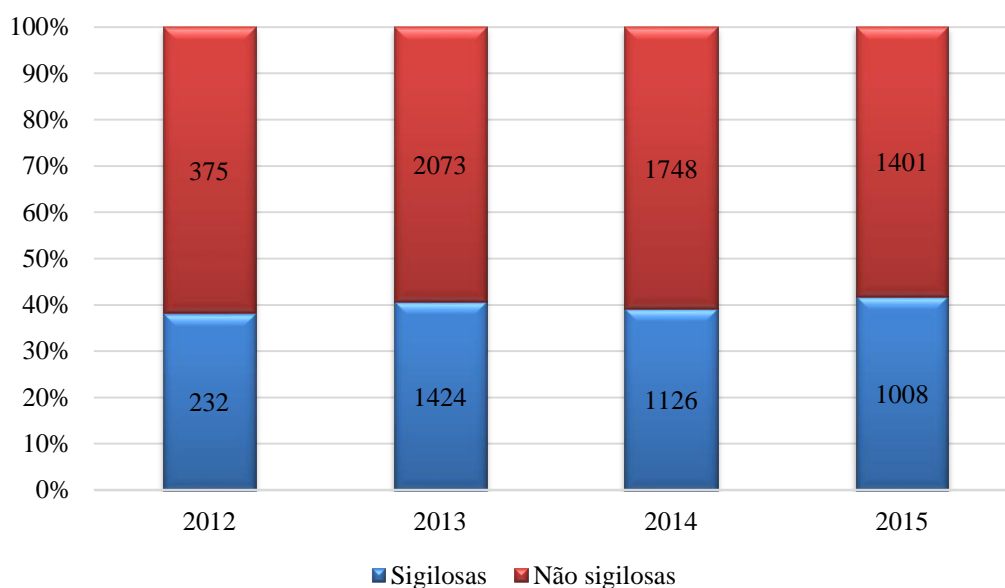
Fonte: Relatórios da Ouvidoria UFS.

Um dos setores que apresentou maior volume de demandas não respondidas em 2014 foi o Centro de Educação Superior a Distância (CESAD), que funciona em parceria com o Programa Universidade Aberta do Brasil (UAB) e concentra a oferta de 11 cursos de graduação e 03 cursos de Pós-Graduação.

Dados do Relatório do segundo semestre de 2014 da Ouvidoria mostram que num total de 136 manifestações sem resposta dos gestores, 72 foram oriundas desse setor. O encaminhamento que tem sido feito pela Ouvidoria para essas manifestações é o de repassar ao Diretor daquela unidade, que por sua vez irá repassar ao setor ou professor demandado. Como o professor que presta serviço ao CESAD através de bolsa está subordinado regimentalmente ao Departamento de Curso e não a esse Centro, a manifestação recebida pelo Diretor é encaminhada para o Departamento e, na maioria dos casos, não se tem resposta em tempo hábil devido a esses contratempos.

4.4.3.2 Quanto ao sigilo

O pedido de sigilo nas manifestações em 2013 foi de 40,7%, em 2014 de 39,2% e em 2015 aumentou para 41,8%, conforme Gráfico 25. Alguns pesquisados fizeram referência à questão da falta de sigilo como fator de insatisfação (Quadro 08), de não reutilização dos serviços da ouvidoria (Quadro 09), e como sugestão para melhoria (Quadro 10), que talvez se reflita nesse índice tão elevado de pedido de sigilo.

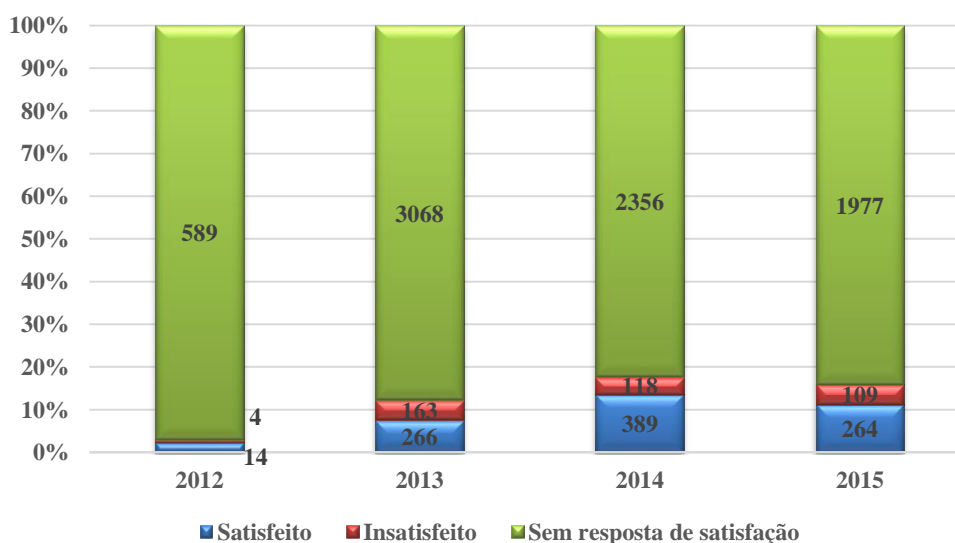
Gráfico 25 - Quantitativo de Manifestações quanto ao Sigilo

Fonte: Relatórios da Ouvidoria UFS.

As manifestações com pedido de sigilo ao serem recebidas pela Ouvidoria e esta, por sua vez, perceber que o assunto a ser tratado não se revela sigiloso, o procedimento adotado é devolver a demanda ao manifestante para que o mesmo altere a classificação ou não.

4.4.3.3 Quanto à satisfação no atendimento

Os dados do Gráfico 26 mostram que a participação da comunidade em responder a esse quesito não tem aumentado. Em 2013, esse índice foi de 87,7%, em 2014, caiu para 82,3% e em 2015 teve leve aumento para 84,1% sem resposta ao grau de satisfação nos serviços prestados pela Ouvidoria.

Gráfico 26 - Quantitativo de Manifestações quanto à Satisfação

Fonte: Relatórios da Ouvidoria UFS.

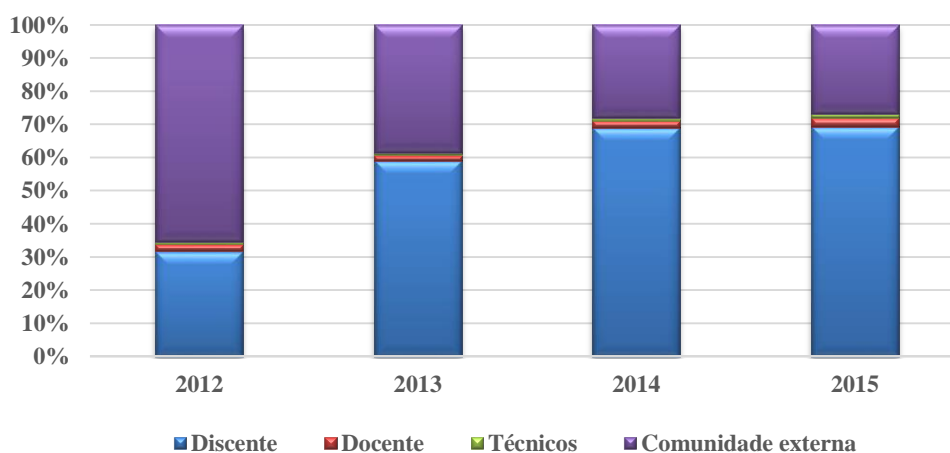
O reduzido índice de resposta a esse quesito mostrado no Gráfico 26, se comparado ao percentual de manifestações respondidas com atraso ou não respondidas, Gráfico 24, pode ser um indicativo do baixo índice de retorno com relação à satisfação na prestação dos seus serviços. O atraso na resposta já é motivo de insatisfação para o manifestante, porém não reflete a ausência de resultado concreto na solução do problema. É preciso comparar com outros indicadores para examinar essa ocorrência.

A pesquisa de satisfação proporciona um *feedback* sobre o trabalho desenvolvido pela Ouvidoria e os pontos a serem melhorados. Como será discutido no item 5, saber se ficou satisfeito ou não com o serviço não é suficiente para avançar no processo de melhoria contínua.

4.4.3.4 Quanto à categoria do manifestante

As categorias que mais se destacaram foram “Aluno” 59,1%, em 2013. Nos anos seguintes, 69% e 69,3% respectivamente, e a “Comunidade externa” com 38,5% em 2013; 28% em 2014 e 26,7% em 2015. Houve uma inversão no volume de participação entre essas duas categorias ao longo dos anos, visualizado no Gráfico 27. A categoria “Docente” houve um leve crescimento a cada ano, 1,7% em 2013, 2,2% em 2014 e 2,8% em 2015. A participação do Técnico-Administrativo tem se mantido estável no período de 2013 a 2014 com 0,7% e em 2015 subiu para 1,2%.

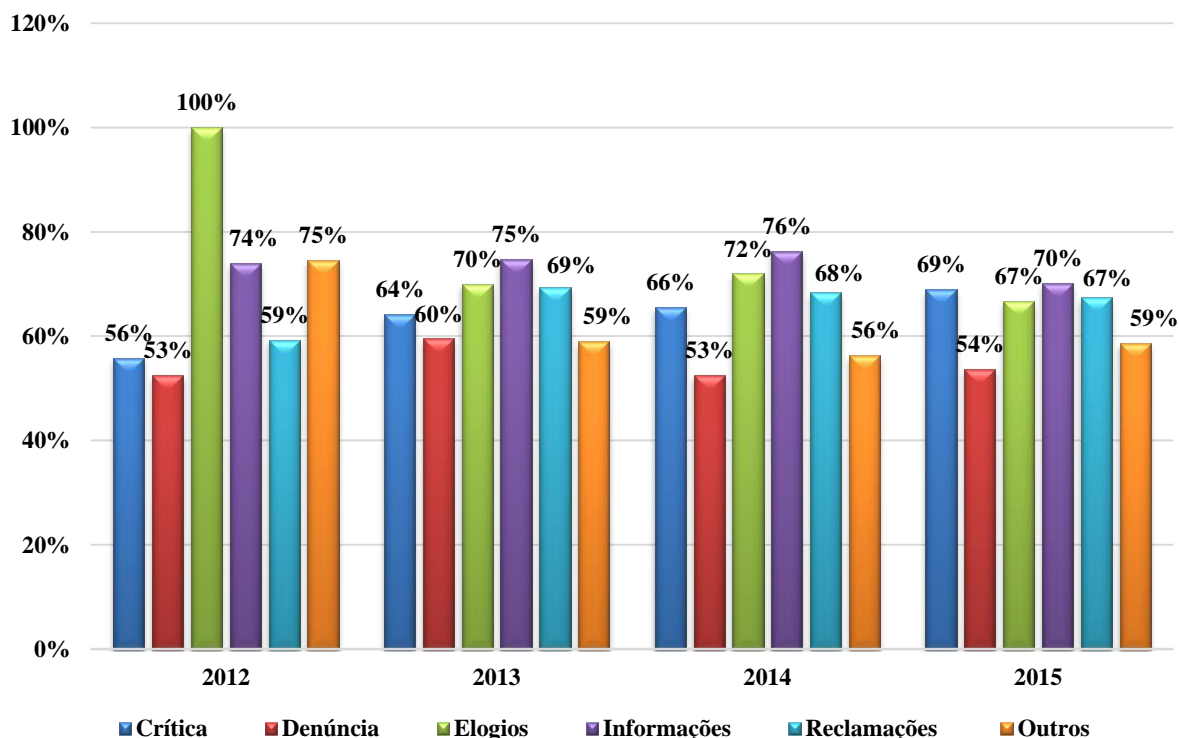
Gráfico 27 – Quantitativo de Manifestações por Categoria



Fonte: Relatórios da Ouvidoria UFS.

O sistema informatizado em uso na Ouvidoria do SIGAA emite relatório geral de todas as manifestações que pode ser trabalhado com uso de ferramentas estatísticas para ampliar esses indicadores. Com isso, será possível expedir recomendações para aquele gestor que recebe manifestações de forma recorrente, a fim de reduzir a incidência.

O Gráfico 28 foi elaborado com base nos dados do referido relatório e que se aproxima do resultado obtido na pesquisa mostrado no Gráfico 15. Observa-se que em torno de 30% das manifestações são respondidas fora do prazo, inclusive os elogios. Esse percentual aumenta para 40% nos casos de denúncia e reclamações.

Gráfico 28 – Manifestações Respondidas no Prazo

Fonte: Sistema SIGAA Ouvidoria

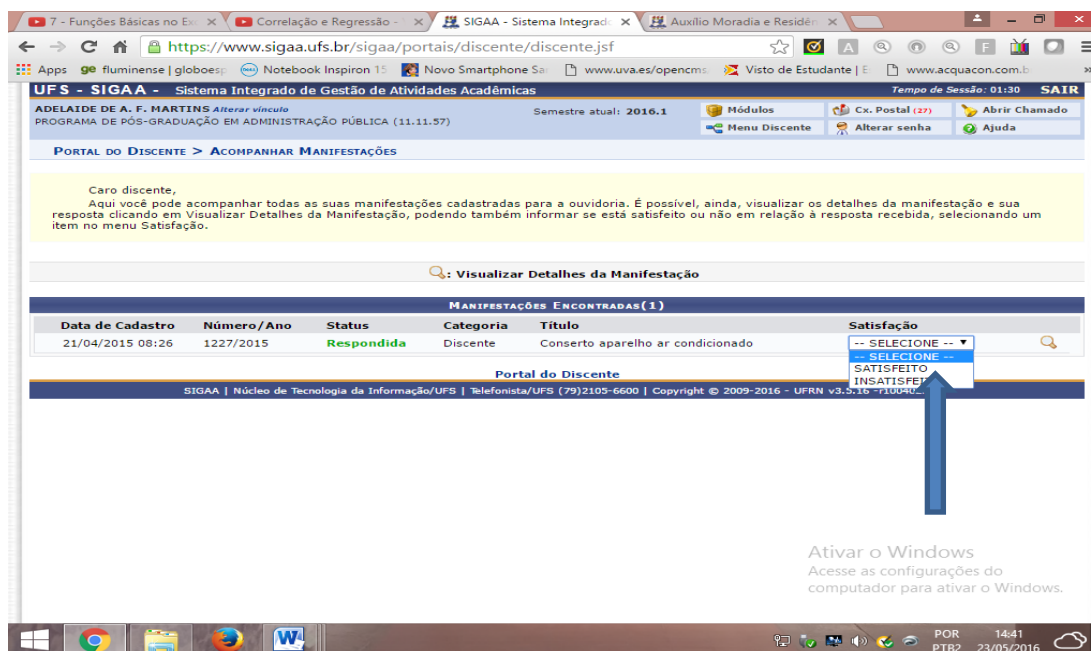
4.4.4 Realização de pesquisas de satisfação

Desde a criação da Ouvidoria em 2009 não foi realizado nenhuma pesquisa formal sobre a satisfação no atendimento da Ouvidoria. Esse quesito tem sido utilizado por meio do sistema SIGAA após o envio da resposta da demanda, quando o manifestante é solicitado a responder se ficou satisfeito ou não com o atendimento da Ouvidoria (Figura 02). De acordo com os relatórios dos anos de 2012 a 2015, a participação da comunidade para responder esse quesito tem sido bastante reduzida, conforme detalhado no Gráfico 26.

De acordo com dados do relatório de gestão da UFS 2015, a Ouvidoria apresentou como providência adotada para o baixo índice de resposta a esse item solicitar ao NTI a criação de barreira para o caso de omissão do usuário, o que não parece uma medida razoável, por torná-lo mais burocrático.

A pesquisa de satisfação deve ser realizada no ano seguinte em relação aos dados analisados para adotar medidas que venham a sanear ou minimizar os problemas identificados. Ela pode ser ampliada para além do SIM ou NÃO e buscar sugestões do público que se beneficia dos serviços oferecidos pela UFS.

Figura 02 – Tabela de Acompanhamento da Demanda



Fonte: Site da UFS

4.4.5 Periodicidade e meios de divulgação do relatório de gestão

O relatório de gestão da Ouvidoria tem sido impresso com tiragem de 40 exemplares e entregue a cada Conselheiro do CONSU, que é o órgão máximo de natureza normativa, consultiva e deliberativa da UFS, nas áreas de política universitária e administrativa. O quantitativo que sobra é distribuído entre os demais setores da instituição que não possuem representação no Conselho.

No início da coleta de dados esses relatórios não estavam disponíveis no *site* da UFS. Havia uma solicitação por parte da Ouvidoria ao setor de informática e, a partir de 27/04/2016, o NTI/UFS promoveu um treinamento à equipe da Ouvidoria, que passará a alimentar os dados no portal da UFS. Desde então, foram divulgados os relatórios dos anos de 2013 e 2014. Em 30/05/2016 foi inaugurado o novo Portal da UFS como parte das comemorações do 48º aniversário da universidade e a página da Ouvidoria foi modificada com ampliação das informações sobre sua forma de atuação. Contudo, até o encerramento da coleta dos dados da presente pesquisa, os relatórios dos anos 2012 e 2015 não estavam publicados no *site*.

4.4.6 Elaboração e atualização da Carta de serviços ao cidadão

A Carta de serviços ao cidadão foi instituída pelo Decreto nº 6.932, de 11 de agosto de 2009, para todos os órgãos públicos que prestam serviços diretamente ao cidadão, com o objetivo de informá-los sobre os serviços prestados, as formas de acesso e padrões de qualidade desses serviços. Na Carta de serviços ao cidadão da UFS, publicada em 2012, consta a Ouvidoria em dois momentos: como uma das subunidades administrativas vinculadas à Reitoria e como uma das formas de comunicação com o usuário da UFS.

A Carta de serviços da própria Ouvidoria não foi elaborada ainda e a sua presença irá facilitar a comunicação entre usuário e a Ouvidoria, com a definição clara de suas funções, atribuições e qual o seu papel na intermediação entre os serviços prestados pela universidade, o que poderá contribuir para a redução da assimetria de informações existente na atualidade, como demonstrado na dimensão efetividade.

4.4.7 Quantitativo de recomendações aos gestores

Não foi identificada nenhuma recomendação formal aos gestores da UFS no período analisado de 2012 a 2015. As sugestões aos gestores são encaminhadas na própria manifestação, no momento em que são repassadas aos setores competentes para atendimento das demandas. Esse procedimento inviabiliza a localização desses dados, pois requer a pesquisa em cada formulário diretamente no sistema pela ausência de registros em outros documentos.

A consequência desse método adotado para propor mudanças sem registros formais é que, além de impossibilitar o acompanhamento dessas mudanças num processo de melhoria contínua da prestação de serviços pela universidade, impede também a divulgação do trabalho realizado pela Ouvidoria nos relatórios semestrais e a consequente prestação de contas à sociedade de forma transparente.

4.4.8 Volume de gastos do orçamento anual

A Lei Orçamentária Anual da UFS não possui recursos com rubrica específica para a Ouvidoria, contudo, o artigo 13 do Regimento Interno assegura recursos financeiros para o pleno exercício de suas atribuições.

4.5 Formulário *Online* de Manifestação

O formulário de manifestação é o canal de acesso mais utilizado para se chegar à Ouvidoria, conforme Gráfico 12. A Figura 03 mostra que o mesmo está dividido em dois blocos: informações pessoais e informações sobre a própria manifestação. O segundo bloco é o que vai interessar para a análise, pela repercussão que pode causar no encaminhamento da demanda.

O primeiro item a ser preenchido é a categoria do assunto que pode ser: acadêmico, administrativo, assistência ao aluno, cursos e concursos, diversos e infraestrutura. Esses itens contemplam os subsistemas administrativos da universidade, à exceção de “diversos” que contém um subitem “outros” e irá comportar os assuntos que não fazem parte de nenhuma categoria predefinida no formulário.

Figura 03 – Tela Inicial Formulário de Manifestação

Fonte: site da UFS

A Figura 04, a seguir, apresenta a divisão da categoria “Administrativo” com 22 (vinte e dois) itens sendo que 03 (três) deles não aparecem na figura, que são: “Serviços oferecidos pela UFS”, “Sinalização precária” e “teste”. Destaca-se entres estes, que o item “Bolsas” ficaria melhor alocado na categoria “Assistência ao aluno”; “Certificado” e “Falta de professor”, em “Acadêmico”; “Estacionamento/campus”, “Serviços de Telefonia” e “Sinalização precária”, na categoria “Infraestrutura”. Já o item “Assédio Moral/Sexual” necessita ser desmembrado, pois, em que pese tratar-se do mesmo gênero, assédio, as espécies possuem penalidades e encaminhamentos diferentes. Foi observado nas demais categorias que há divergência de assuntos que necessitam de reorganização e padronização.

Figura 04 – Subcategorias do Assunto Administrativo

Fonte: site da UFS

A criação dessas categorias visa facilitar a identificação da procedência das demandas, mas não significa dizer que a solução para todas que forem registradas em cada uma delas virá dos respectivos setores diretamente vinculados. Uma reclamação pela “falta de professor” pode ser respondida pela Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas e não pelo

Departamento para o qual está sendo solicitada a contratação. De igual forma, uma reclamação pela dificuldade no “cadastro e acesso ao SIGAA” pode ser buscada junto ao setor de NTI ou ao DAA que possui o banco de dados de todos os alunos da instituição. Assim, a duplicidade dessas informações em mais de uma categoria confunde o usuário e cria um viés nos dados dos relatórios da Ouvidoria. A padronização é essencial para evitar tais ocorrências, bem como irá facilitar o encaminhamento ao setor competente para solução da demanda.

O segundo aspecto analisado no formulário de manifestação foi quanto ao “tipo de manifestação”. Observa-se na Figura 05, que os itens em destaque “crítica”, “informação” e “outro” divergem do que está previsto no Regimento Interno da Ouvidoria, como também, da tipologia definida no artigo 4º da Instrução Normativa 01/2014/CGU/OGU.

Figura 05 – Tipo de Manifestação Formulário da Ouvidoria

Fonte: site UFS

A Tabela 02 apresenta um resumo das tipologias existentes nos referidos documentos. Essa assimetria entre os tipos de manifestações com descrição genérica como “outros” dificulta a identificação e classificação das demandas da comunidade e requer um tempo maior para identificação das manifestações no momento da elaboração dos relatórios.

A padronização do formulário de manifestação do Regimento Interno ao que dispõe a IN/01/2014/OGU passaria a adotar a seguinte tipologia: sugestão, reclamação, denúncia, elogio e solicitação. A “crítica” está inserida na “Reclamação”; a “informação” pode ser atendida através da “Solicitação”; a “Dúvida” pode ser atendida através de uma “Solicitação” e por fim, o tipo “Outros” pode ser suprimido para melhor direcionamento das demandas e agilidade na construção de indicadores e emissão de relatórios.

Tabela 02 – Tipologia das Manifestações

FONTE	TIPOLOGIA					
Formulário online	Crítica	Reclamação	Denúncia	Elogio	Informação	Outro
Regimento interno	Sugestão	Reclamação	Denúncia	Elogio	Dúvida	Outros
IN 01/2014/OGU	Sugestão	Reclamação	Denúncia	Elogio	Solicitação	-

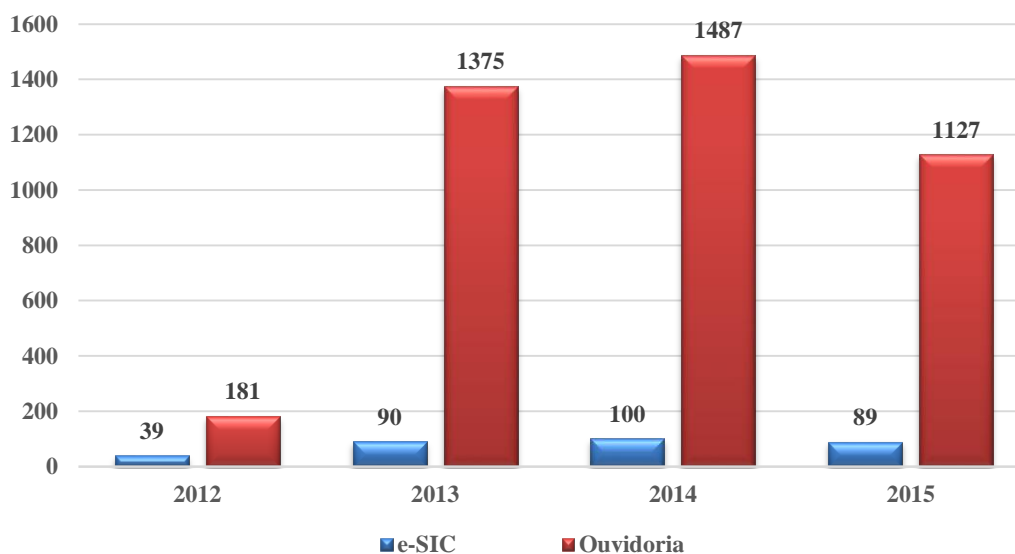
Fonte: Elaborada pela autora

Além dos fatores apontados, os serviços relacionados ao Sistema de Informação ao Cidadão (SIC) e a Lei de Acesso a Informação (LAI) nº 12.527/2011 faziam parte das atribuições da Ouvidoria até 2014. Na reestruturação promovida pela Resolução 03/2014/CONSU que alterou o Regimento Interno da Reitoria, esses serviços passaram a ser de responsabilidade da Assessoria de Comunicação, setor responsável pela comunicação oficial subordinado ao Gabinete do Reitor. Logo, a permanência do item “informação” como tipo de manifestação na Ouvidoria gera duplicidade de atividades em setores distintos da UFS.

Essa mudança de atribuição interna não foi percebida pela comunidade, como mostram os dados do Gráfico 13. Somente em 2014, os pedidos de “Informações” na Ouvidoria somaram 1487, que corresponde a 52% do total de manifestações. O sistema e-SIC da UFS registrou nesse mesmo ano 100 pedidos de “Informação”. Isso mostra que, na prática, o canal da Ouvidoria continua a ser demandado para prestar informações à comunidade.

O Gráfico 29 mostra o comparativo entre os pedidos de “Informações” registrados na Ouvidoria e no sistema e-SIC da UFS, no período de 2012 a 2015. Os dados de 2012 da Ouvidoria são de agosto a dezembro e do e-SIC são de maio a dezembro.

Gráfico 29 – Pedidos de Informações na Ouvidoria e no e-SIC de 2012 a 2015



Fonte: Sistema SIGAA Ouvidoria e Sistema e-SIC

Em razão do grande volume de solicitação de informações, foi liberado pelo DAA o acesso a consulta ao sistema de cadastro de alunos para facilitar o atendimento a esse tipo de demanda por parte da Ouvidoria.

De acordo com dados do Relatório Coleta OGU 2014, somente 37% das Unidades possuem o titular das ouvidorias como autoridade responsável prevista no artigo 40 da LAI e 49% das Ouvidorias Federais são responsáveis pelo e-SIC.

4.6 Relatórios de Gestão da UFS

Os relatórios de gestão da universidade do período 2009 a 2015 foram analisados para investigar qual espaço foi disponibilizado para informações sobre a Ouvidoria, como também para identificar o apoio institucional que tem sido dispensado a esse instituto.

Os relatórios dos anos 2009 a 2011 não fazem menção à Ouvidoria. Em que pese sua criação ter ocorrido em 2009, somente em 2012 foi inserido esse instituto na divulgação das ações da Universidade, no capítulo 1 “da Identificação e Atributos da UFS”, de forma tímida com destaque para suas atribuições, as demandas do primeiro semestre de 2012 com o detalhamento das manifestações por espécie e os resultados alcançados em termos de percentual de resolução das demandas no período.

No relatório de 2013, em atendimento à Parte A, Item 10, do Anexo II da Decisão Normativa do TCU nº 127⁹, de 15/05/2013, foi introduzido o capítulo “Relacionamento com a Comunidade”, em que destacou os canais de acesso à ouvidoria e apresentou o quantitativo de manifestações, que totalizaram 3.499 naquele ano. Desse total, 95, o que corresponde a 31%, foram respondidas dentro do prazo estabelecido e ocupou meia página do relatório para divulgação desses dados.

Em 2014 foram apresentados os resultados das ações da ouvidoria mais detalhadas no Relatório de Gestão (p. 89-102). As manifestações ficaram distribuídas em: 1.486 solicitações, 619 reclamações, 282 críticas, 227 denúncias, 25 elogios e 237 classificadas como outras, num total de 2.876 manifestações.

O relatório de 2015 apresenta os canais de acesso e traz um número maior de indicadores de desempenho da Ouvidoria: por categoria do solicitante, por prazo de resposta, quanto ao sigilo, quanto à satisfação e por categoria do assunto com análise comparativa a anos anteriores.

A cartilha de orientação para implantação de ouvidorias da OGU (2012) sugere a inserção no relatório gerencial da quantidade de manifestação e sua tipologia. Essa classificação da IN 01/2014/OGU já foi discutida em item anterior. Somente nos Relatórios de Gestão da UFS dos anos 2012 e 2013 esse requisito foi atendido.

4.7 Regimento Interno da Ouvidoria da UFS

O Regimento Interno aprovado pela Resolução nº 37/2011/CONSU, define como uma das competências do Ouvidor Geral, a recomendação de modificações procedimentais com o objetivo de melhorar a qualidade da prestação dos serviços à comunidade.

Além disso, cabe representação por parte do Ouvidor Geral e apuração de responsabilidade quando o mesmo solicitar, por escrito, informações a algum setor da universidade e este não responder no prazo máximo de dez dias, prorrogável por mais dez, mediante justificativa. Caso esse prazo seja descumprido, o nome do servidor, seja dirigente ou não, deve ser informado nos relatórios da Ouvidoria.

⁹ Decisão normativa do Tribunal de Contas da União que dispõe sobre as unidades jurisdicionadas cujos dirigentes máximos estão obrigados a apresentar o relatório de gestão relativo ao exercício de 2013, com a especificação da organização, forma, conteúdos e prazos de apresentação do mesmo.

Essa prerrogativa concedida ao Ouvidor Geral serve para dar celeridade no atendimento das demandas apresentadas pela comunidade e permite que, não só os gestores, mas qualquer servidor da instituição promova a defesa dos direitos do cidadão.

O prazo previsto para que os servidores e gestores prestem as informações solicitadas pela Ouvidoria é de dez dias, prorrogável por igual período. Contudo, não estabelece prazo aos gestores para responder às demandas recebidas, apenas menciona que deve ser no menor tempo possível. Ressalte-se que essa ausência de prazo definido tem gerado dificuldades para a realização do trabalho da Ouvidoria, por isso foi feita a proposta de alteração dessa norma interna, conforme Apêndice D. Foi inserida ainda nessa proposta a criação de representantes nos Campi do interior do estado e suas competências, assim como as competências do Vice Ouvidor para auxiliar nos trabalhos do Ouvidor e agilizar o atendimento das demandas.

Quanto à autonomia do Ouvidor é expressa, com mandato de 2 anos com possibilidade de recondução por igual período e eleição pelo CONSU. Como a forma de eleição até o momento não foi regulamentada, elaborou-se uma proposta de regulamentação (Apêndice E).

O Regimento Interno da Ouvidoria traz expressamente a vedação de denúncia anônima no parágrafo único do artigo 9º, o que contraria o disposto na Instrução Normativa Conjunta da CRG/OGU, de 24 de junho de 2014. A regra atual é que a ouvidoria poderá agir de ofício com a apuração de procedimento preliminar da suposta denúncia anônima, caso a mesma apresente “elementos suficientes” para admissibilidade da demanda. O Apêndice D também trata desse aspecto na proposta de alterações no Regimento Interno da Ouvidoria.

O Regimento Interno da Reitoria sofreu alterações em janeiro de 2014, pela Resolução nº 03/2014/CONSU, quando foram criados alguns setores que ainda não estão em funcionamento, e a Ouvidoria foi excluída da estrutura organizacional. Essa característica da informalidade é destacada por Lyra (2011) como ínsita à ouvidoria universitária, por não fazer parte do quadro de cargos da instituição. Esse aspecto lhe configura maior autonomia, aliado à definição de mandato no regimento interno.

A Resolução nº 024/2014, criou a Comissão Permanente de Flexibilização da Jornada de trabalho (CPFJ) de 40 para 30 horas, para os servidores técnicos administrativos, composta de 22 membros, sendo 05 indicados pelo sindicato da categoria e 05 indicados pela Reitoria, com os respectivos suplentes, e o Ouvidor que a preside, tendo como suplente o Vice Ouvidor. Essa nova atribuição para o Ouvidor trouxe aspectos positivos e negativos ao mesmo tempo: os primeiros estão relacionados ao reconhecimento profissional da Ouvidoria enquanto entidade com perfil de imparcialidade e mediadora de conflitos, uma vez que os demais membros possuem mandato de dois anos e o Ouvidor é membro permanente. Os fatores negativos referem-se ao crescimento do volume de atividades sem a correspondente ampliação da equipe de trabalho e gera sobrecarga de serviços. São 1.500 técnicos na instituição e no período pesquisado já contava com 100 (cem) processos para serem analisados sobre a redução da jornada de trabalho.

A Ouvidoria tem recebido solicitação por parte de alguns servidores de documento “Nada Consta” para atestar que o servidor não sofreu nenhum tipo de reclamação do seu trabalho perante o Órgão. Não há nenhuma previsão normativa sobre o assunto, mas já é um indício de que o papel da Ouvidoria na Instituição tem algum significado para a comunidade.

Para atender essa demanda foi solicitado apoio ao setor NTI, através de chamado de serviços, a fim de identificar o reclamado por nome.

Com base no resultado da pesquisa de campo, análise documental e *ckecklist*, os problemas e questões específicas podem ser elencados como: (a) ausência de percepção clara sobre as mudanças provocadas pela Ouvidoria; (b) a comunidade não percebe a Ouvidoria como instrumento de controle social efetivo; (c) não há estímulo à promoção do controle social (atraso e/ou ausência de respostas); (d) falta gestão das ações da Ouvidoria; e (d) carência de apoio político-institucional.

5 PLANO DE AÇÃO

Os resultados obtidos no diagnóstico permitiram traçar um plano de ação para resolver ou amenizar os problemas identificados e apontados no capítulo anterior e apresentar sugestões.

Quadro 11 – Síntese da Proposta de Intervenção na Ouvidoria

Dimensão temporal	Ação prioritária	Meios de execução das ações	Responsável pela implementação
AÇÃO CONTÍNUA	Fomento à participação	Realizar Campanhas, participação em eventos e reuniões	Ouvidoria/ ASCOM
	Acompanhamento das manifestações	Dialogar com os setores envolvidos para reduzir o prazo de resposta, em especial com o CESAD e departamentos envolvidos	Ouvidoria
	Ferramentas de acesso	Alimentação do sistema com todas as manifestações recebidas pelos demais canais (telefone, <i>e-mail</i>) e posterior emissão de protocolo para acompanhamento	Ouvidoria/ NTI
	Divulgação da Ouvidoria	Realizar eventos para disseminar o papel da ouvidoria e as atividades realizadas, inclusive junto ao CODAP e aos terceirizados.	Ouvidoria/ ASCOM
	Recomendações aos gestores	Enviar formalmente as recomendações aos gestores com numeração sequencial para acompanhamento posterior	Ouvidoria
		Divulgar essas recomendações em seus relatórios gerenciais	
	Prazo de resposta às demandas	Estabelecer diálogo permanente com gestores (telefone, <i>e-mail</i> ou documental) para atender as demandas que estão pendentes de solução e melhoria do atendimento das novas demandas	Ouvidoria
		Adequar estruturas para melhorar esse atendimento	
	Capacitação	Realizar cursos na área de gestão e legislação	Progep
	Sigilo	Adotar medidas para salvaguardar o sigilo dos manifestantes	Ouvidoria
ANUAL	Autonomia	Usar as prerrogativas com mais afinco para modificar a realidade posta atualmente	Ouvidoria
	Pesquisa de satisfação	Aplicar pesquisa de satisfação com os usuários	Ouvidoria
	Plano de Trabalho	Elaborar plano de trabalho com indicação de metas e indicadores de desempenho	Ouvidoria

Fonte: Elaborado pela autora.

Quadro 11 – Síntese da Proposta de Intervenção na Ouvidoria (continuação)

Dimensão temporal	Ação prioritária	Meios de execução das ações	Responsável pela implementação
CURTO PRAZO	Comunicação com a comunidade interna/externa	Divulgar no <i>site</i> as atribuições e atividades desenvolvidas. Responder as demandas em tempo hábil ou dar uma satisfação pelo atraso da resposta	Ouvidoria/ ASCOM/NTI
	Atualização do Regimento Interno	Elaborar e Encaminhar proposta de atualização do Regimento Interno	Pesquisadora/ Ouvidoria
	Normatizar a eleição para Ouvidor	Elaborar e Encaminhar proposta de Resolução para aprovação pelo CONSU	Pesquisador/ Ouvidoria
	Carta de serviços/ manual	Elaborar carta de serviços ao cidadão e manual de procedimentos da Ouvidoria	Ouvidoria
	Formulário de manifestação	Readequação do formulário para padronizar as tipologias e as subcategorias por assunto	Ouvidoria/ NTI
	Indicadores de desempenho	Ampliar os indicadores existentes com a divulgação dos dados sobre: os tipos de mensagens/ assunto/setores mais demandados/ <i>status</i> da manifestação/grau de resolutividade	Ouvidoria
	Revisão de tarefas	Criar um balcão de informações para reduzir o volume de demandas desse tipo	Ouvidoria
SEMESTRAL	Relatórios de gestão	Atualizar e divulgar seus dados na página da Ouvidoria através de <i>links</i> , divulgar nos setores e nas salas de aula	Ouvidoria/ NTI
		Registrar no sistema SIGAA as manifestações recebidas por outros canais (e-mail, pessoalmente, telefone) para viabilizar o acompanhamento das demandas e a elaboração e relatórios mais consistentes com os dados existentes.	Ouvidoria

Fonte: Elaborado pela autora.

O **fomento à participação** dos usuários deve ser um objetivo a ser perseguido de forma permanente pelos que fazem a Ouvidoria para, inclusive, justificar sua existência. Essa ação pode ser desenvolvida através de campanhas publicitárias, participação em eventos na comunidade e, de forma indireta, com a divulgação, de forma transparente, das suas atividades através dos relatórios periódicos.

A **comunicação com a comunidade interna** foi apontada como um item a ser melhorado. A não publicação de forma sistemática dos relatórios de gestão, demora no prazo de resposta, demandas sem resposta, foram fatores destacados que refletem essa necessidade.

É preciso melhorar o atendimento e buscar soluções para **reduzir o prazo de resposta** aos anseios da comunidade. Toda demanda, sem exceção, deve ser respondida. Seja para informar que ainda não obteve uma solução para o problema, seja para informar e vibrar junto com a solução alcançada. Para o CESAD, em especial, deve ser criada uma sistemática

diferente da atual para que sejam respondidas as demandas. Buscar resposta direta com o coordenador ou tutor da disciplina pode ser um caminho a ser trilhado para melhorar os índices de resposta dessa área de ensino. Requer mudança cultural quanto ao atendimento ao cidadão-usuário dos serviços públicos.

Para alcançar esse objetivo, deve-se manter presença constante nos setores e **acompanhar as demandas** para saber quais os entraves na elaboração das respostas por parte dos setores envolvidos. Isso requer diálogo permanente da Ouvidoria com os servidores/gestores. Esse monitoramento pode ser feito pessoalmente, por telefone, *e-mail* ou outro documento. Essas estratégias de comunicação, verbais ou formais, com os gestores acadêmicos e administrativos irão permitir ainda aproximar a Ouvidoria da gestão e, senão acabar, mas minimizar ruídos na comunicação que reflete na assimetria de informações entre a Ouvidoria, usuário e o prestador de serviços.

Outro ponto importante para reduzir essa assimetria é a **divulgação da Ouvidoria** através da participação ou realização de eventos para disseminar o seu papel e as atividades realizadas. No ambiente universitário, devido ao ingresso semestral de novos alunos, esse trabalho deve ser permanente. Isso permite que a mesma esteja inserida no consciente coletivo da comunidade resultando em maior uso desse espaço público, como também aumenta a credibilidade nos seus serviços.

O portal da universidade é um canal de comunicação em potencial para acesso dos usuários e pode ser explorado de forma mais intensa com foco na transparência e na melhoria da comunicação com a sociedade. É preciso divulgar ainda por outros meios como: *banners*; visita nas salas de aula, recepção dos calouros a cada início de semestre; cartazes e espera telefônica.

Recomendar aos gestores ações de melhoria é a principal atribuição da Ouvidoria para contribuir com a melhoria na prestação dos serviços do órgão vinculado. Para tanto, deve enviar formalmente as sugestões e/ou recomendações, seja por formulário próprio ou via outro documento, com numeração sequencial, que permita acompanhar e avaliar posteriormente. Além disso, divulgar as proposições e resultados em seus relatórios semestrais como forma de resguardar a transparência das suas ações.

Capacitar o Ouvidor e sua equipe para cumprir a missão institucional, em especial nas áreas de gestão, legislação e ética. Essa ação envolve o setor de Recursos Humanos, que tem a função de levantar necessidades de treinamento dos servidores.

A ouvidoria deve adotar medidas para **resguardar o sigilo dos manifestantes**. Se o atendimento for presencial, não permitir que o reclamante e/ou denunciante saia do setor com o estado emocional abalado. Aguardar até que se acalme e só então liberar, isso evita que os transeuntes do local onde está instalada a Ouvidoria percebam qualquer anormalidade e estimule a curiosidade alheia. Se for via sistema, fazer uma sondagem sobre o ocorrido antes de encaminhar para o demandado ou seu superior imediato, pois pode não ser esse o responsável pela solução do caso. Nem sempre o reclamado/denunciado deve tomar conhecimento imediato, para não incorrer em desvios de conduta ou criar obstáculos para resolver o problema apontado pelo demandante.

Realizar anualmente uma **pesquisa de satisfação** com os usuários e implementar as sugestões apresentadas. Essa prática permitirá manter um padrão de atendimento cada vez

melhor, ancorado na percepção daquele que se beneficia dos serviços da Ouvidoria, dando-lhe vez e voz.

O **plano de trabalho da Ouvidoria** possibilita o planejamento das ações a serem realizadas para melhorar a prestação dos serviços e deve ser elaborado de forma conjunta com a equipe no final de cada exercício para ser implementado no ano seguinte. Nele deve conter: os objetivos, as metas e os indicadores de desempenho. A sua revisão periódica o manterá atualizado e adaptado às contingências do ambiente organizacional.

O **Regimento Interno** da Ouvidoria necessita de revisão para acompanhar as mudanças legislativas emanadas pela CGU. Foi elaborada e encaminhada uma proposta de atualização dessa norma, a ser analisada pelo CONSU, para posterior promulgação e publicação.

A **eleição para o cargo de Ouvidor** está prevista no Regimento Interno, mas até o momento não foi regulamentada. Assim, foi elaborada uma minuta de Resolução para atender essa lacuna a ser enviada também ao CONSU para apreciação.

Para elaborar sua própria **Carta de Serviços ao cidadão e o manual** de procedimentos, é preciso conceituar cada tipo de manifestação, quais os setores responsáveis pela emissão da resposta, os canais de atendimento, a sua função, missão, irá facilitar a compreensão das suas atribuições e o uso dos seus serviços pela comunidade.

A revisão do **formulário de manifestação** é outra ação que também caminha nessa direção. Padronizar as tipologias das manifestações e as subcategorias por assunto facilitará o uso da ferramenta, a elaboração de relatórios estatísticos e a construção de indicadores de desempenho.

Ampliar os **indicadores de desempenho** existentes para divulgar os dados como: quantidade de demandas recebidas, encerradas e em análise; tipos de demandas; por canal de origem; principais assuntos demandados; prazo médio de resposta; quantidade de demandas procedentes e improcedentes é de extrema importância, visto que refletirá melhor os esforços empreendidos pela Ouvidoria na solução dos problemas que afligem a comunidade. Os tipos de mensagens recebidas; por assunto; por setores mais demandados; *status* da manifestação, se atendida ou não; e o grau de resolutividade também são úteis para a promoção da transparência do trabalho da ouvidoria. O TCU usa quatro indicadores diferentes destes:

- Índice de parceria com o cidadão: o cidadão voltaria a buscar o auxílio da Ouvidoria?
- Índice geral de satisfação: o cidadão sentiu-se bem atendido?
- Índice de cumprimento de prazo: em quanto tempo a Ouvidoria atende às manifestações?
- Índice de qualidade das respostas: a resposta atendeu à expectativa do cidadão?

A grande procura da Ouvidoria para solicitar informações demonstra que se deve repensar se as atuais atividades estão condizentes com sua missão. Mostra ainda a necessidade de maior divulgação das suas atribuições e o seu papel no contexto universitário. A criação de um **“balcão de informações”** pode ser uma medida adequada para sanar esse problema e irá permitir à equipe dedicar maior tempo às manifestações que requeiram atenção do Ouvidor e,

consequentemente, melhorar o índice de respostas dentro do prazo legal para aumentar o grau de satisfação do usuário.

Por fim e não menos importante, o **relatório de gestão** precisa ser publicado não só no portal da UFS, mas divulgado nos setores e junto à comunidade em geral, no menor tempo possível, preferencialmente após cada semestre, para manter a comunidade informada. O relatório é o principal produto do trabalho da Ouvidoria, um instrumento promotor, ao mesmo tempo, da transparência e da *accountability*.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este estudo teve como propósito discutir a gestão das ouvidorias e buscar resposta à questão de pesquisa formulada de como a comunidade interna da UFS percebe a atuação da Ouvidoria no ambiente institucional na perspectiva da promoção do controle social, com foco nos aspectos da eficiência e efetividade. Buscou ainda examinar quais os obstáculos no âmbito da Ouvidoria que inibem esse processo comunicativo com a sociedade retratado pela sua eficácia.

O crescimento do quantitativo de ouvidorias públicas necessita de um olhar voltado para sua inserção nas organizações. Conhecer de que forma se processa suas atividades e a sua legitimidade concedida pelos gestores públicos ao participar dos resultados, com o pronto atendimento das respostas às manifestações recebidas.

Os estudos realizados sobre a temática até o momento estão mais voltados para identificar a percepção dos gestores para a ouvidoria como instrumento de gestão social, de comunicação entre Estado e sociedade, mas poucos se debruçaram sobre a efetividade da ação da ouvidoria, a partir da percepção dos usuários, que foi o objetivo principal da presente pesquisa.

Sobre essa perspectiva, a *accountability*, cujo conceito ainda não está bem definido na literatura nacional, tem sido usada com maior frequência relacionando-se à prestação de contas dos gestores públicos. Nesse contexto, as Ouvidorias públicas compõem a dimensão horizontal dessa estrutura de prestação de contas ao cobrar a responsabilização dos gestores que cometem erros ou praticam ilícitos no âmbito das organizações públicas, tendo como forma de apresentar seus resultados à sociedade os relatórios de gestão.

Para atender seus objetos precípuos, a capacitação da equipe da Ouvidoria sobre aspectos gerenciais é necessária para melhorar o planejamento das atividades e a divulgação do seu trabalho em benefício da comunidade. O tripé capacidade de gestão, ética e conhecimento jurídico é defendido por Cardoso (2011) como os pilares de uma Ouvidoria.

Como fator limitante, o resultado pouco significativo sobre a resolução das demandas através da Ouvidoria, aliada à ausência de registros internos de recomendações formais encaminhadas aos gestores, o grau de insatisfação dos usuários, que dentre os fatores está o prazo de resposta às demandas, o pouco conhecimento das mudanças provocadas pela ação da Ouvidoria, mostram que os índices de eficiência, eficácia e efetividade identificados retratam a necessidade de mudanças nas práticas atuais para alcançar o seu real papel enquanto instrumento de promoção do controle social.

Apesar disso, a comunidade demonstrou credibilidade no potencial do trabalho da Ouvidoria pela intenção de reutilizar os seus serviços e pela nota atribuída quanto a ser esse um canal de resolução de conflitos. Esses fatores são motivadores e mostram que o trabalho desenvolvido até aqui necessita de aprimoramento, o que não poderá ser feito sem o apoio político institucional. Firmar parcerias com outras ouvidorias através de *benchmarking* é também uma opção para avançar nos pontos críticos aqui apontados.

Os dados da Ouvidoria nos Relatórios de Gestão da UFS são apresentados no capítulo da “Comunicação com a Sociedade” como uma das formas de realizar essa comunicação, mas não são usados como critério de avaliação na prestação dos seus serviços.

Isso demonstra a necessidade de melhor compreensão da sua função por parte dos gestores e a construção da sua identidade no ambiente universitário a partir de ações da própria Ouvidoria.

Diante do exposto, as principais contribuições para o entendimento sobre a questão de pesquisa foram: (1) A comunicação é a principal ferramenta para que as Ouvidorias universitárias exerçam a mediação de conflitos entre o cidadão e a Administração Pública para obter resultados satisfatórios de suas atividades e permitir que mantenham um diálogo constante com os gestores acadêmicos e administrativos; (2) O quantitativo de demandas registradas numa Ouvidoria só terá relevância se for usado como instrumento de gestão a serviço da cidadania e da melhoria da prestação dos serviços; (3) O exercício da autonomia conferida ao Ouvidor é essencial para pôr em prática a teoria desenvolvida sobre ouvidorias e transformar a realidade social na qual está inserida, sem medo de retaliações. (4) É possível inferir que há um distanciamento entre a política de comunicação declarada (refletida pelas normas institucionais), percebida pela comunidade (cujos resultados demonstram expectativas frustradas), e a praticada na Universidade e na Ouvidoria.

O apoio institucional à Ouvidoria é essencial para dar legitimidade à sua atuação. Nesse sentido, a atualização do Regimento Interno e da forma de eleição do Ouvidor são necessários para acompanhar as mudanças legislativas das instâncias superiores e a modernização administrativa. Quanto maior a compreensão dos usuários acerca das ações da ouvidoria, maior será a aproximação com o público e o aumento da credibilidade desse instituto.

O desenho institucional da ouvidoria, sem vinculação com setores da Universidade não lhe retira a autonomia conferida ao Ouvidor através do Regimento Interno. Mas, em que pese este atribuir mandato fixo e forma democrática de indicação do Ouvidor, essa autonomia tem sido relativa. Não se verificou comportamento proativo para enfrentar as resistências dos gestores na apuração de reclamações, denúncias e combate ao corporativismo. A independência no agir e a isenção darão o *status* almejado a esse instituto de controle social.

Dentre as limitações da pesquisa, o estudo de caso reflete a realidade de uma única organização com suas particularidades e cultura própria, o que dificulta a sua reaplicação em iguais condições. O atraso no calendário do Programa do Mestrado para defesa do presente trabalho refletiu na entrega dos resultados à organização pesquisada em tempo hábil para implementar as sugestões aqui propostas, haja vista que o mandato do atual Ouvidor se encerra no início do mês de dezembro do corrente ano.

Como sugestão de novos estudos, pode-se analisar a contribuição dada pelo trabalho da Ouvidoria no ambiente universitário a partir do olhar da própria Ouvidoria; a percepção dos gestores da UFS em relação a esse canal de comunicação com a sociedade; e, ainda, a partir da observação de que houve uma redução no índice de manifestações na Ouvidoria a partir de 2013, pode-se estudar as causas desse importante fenômeno.

REFERÊNCIAS

BARDIN, Laurence. **Análise de conteúdo**. Lisboa: Edições 70, 1977. Disponível em <<http://pt.slideshare.net/RonanTocafundo/bardin-laurence-anlise-de-contedo>> Acesso em 14 de novembro de 2015.

BIAGINE, Liane. **As ouvidorias públicas nas instituições de ensino superior: a experiência da Universidade Federal de Pernambuco**. Recife, 2013. 171 folhas. Disponível em <http://repositorio.ufpe.br/bitstream/handle/123456789/11387/dissertacao_liane_biagini.pdf?sequence=1&isAllowed=y> Acesso em 15 dez. 2015

BRESSER-PEREIRA, Luiz Carlos. **Reforma do estado para a cidadania: a reforma gerencial brasileira na perspectiva internacional**. São Paulo: Ed. 34; Brasília: ENAP, 1998.

_____. Réplica: comparação impossível. **RAE Debate**, v 45, n 1, jan-mar 2005. Disponível em <<http://www.scielo.br/pdf/rae/v45n1/v45n1a06.pdf>> Acesso em 04 abr. 2016

BRASIL. Presidência da República. **Constituição da República Federativa do Brasil de 1988**. Disponível em http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao_compilado.htm> Acesso em 16 mar. 2015.

_____. **Decreto 6.932, de 11 de agosto de 2009**. Dispõe sobre a simplificação do atendimento público prestado ao cidadão, ratifica a dispensa do reconhecimento de firma em documentos produzidos no Brasil, institui a “Carta de Serviços ao Cidadão” e dá outras providências. Disponível em <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2007-2010/2009/decreto/d6932.htm> Acesso em 11 de jun 2016.

_____. Decreto Nº 8243, de 23 de maio de 2014, que institui a Política Nacional de Participação Social - PNPS e o Sistema Nacional de Participação Social – SNPC, e dá outras providências. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03_Ato2011-2014/2014/Decreto/D8243.htm> Acesso em 28 fev. 2015.

_____. Lei nº 10.861, de 14 de abril de 2004. Institui o Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior - SINAES – e dá outras providências. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2004-2006/2004/lei/l10.861.htm> Acesso em

_____. Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011. Regula o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º, inciso II do § 3º e no § 2º do art. 216 da Constituição Federal.

CAMATTI, Tassiana Baldissera. **A ouvidoria na universidade pública: probabilidades e improbabilidades da comunicação**. Tese de doutorado. 2014. Disponível em <<http://hdl.handle.net/10923/6894>> Acesso em 27 nov. 2015

CAMPOS, Anna Maria. Accountability: quando poderemos traduzi-la para o português? **Revista de Administração Pública**. Rio de Janeiro, fev-abr, 1990. Disponível em <http://ebape.fgv.br/sites/ebape.fgv.br/files/rap8_0.pdf> Acesso em 15 mar. 2015.

CARDOSO, Antonio Semeraro Rito; LYRA, Rubens Pinto. Ouvidorias públicas e privadas: análise comparativa. In: ____ (Org.). **Novas modalidades de ouvidoria pública no Brasil**. João Pessoa: Editora Universitária da UFPB, 2011.

CARDOSO, Antonio Semeraro Rito. Ouvidoria pública como instrumento de mudança. In: LYRA, Rubens Pinto (org.). **Do tribuno da plebe ao Ouvidor público**. Estudos sobre os defensores da cidadania. João Pessoa: Editora da UFPB, 2011.

CONTROLADORIA GERAL DA UNIÃO. **Orientações para implantação de uma unidade de ouvidoria**: rumo ao sistema participativo. Coleção OGU. 5. ed. Controladoria Geral da União: Brasília, 2012. Disponível em: <<http://www.cgu.gov.br/Publicacoes/ouvidoria/arquivos/ogu-implantacao-unidade-ouvidoria.pdf>> Acesso em 15 nov. 2015.

____. Relatório. **LEI nº 12.527**: Lei de acesso à informação. Poder Executivo Federal. 2011-2012. Brasília, 2013. Disponível em: <<http://www.acessoainformacao.gov.br/central-de-conteudo/publicacoes/arquivos/balanco1ano.pdf>> Acesso em 02 abr. 2016.

____. **Instrução normativa conjunta CRG/OGU**, de 24 de junho de 2014. Disponível em: <<http://www.cgu.gov.br/sobre/legislacao/arquivos/instrucoes-normativas/in-crg-ogu-01-2014.pdf>> Acesso em 15 jan. 2016.

____. **Instrução Normativa 01/2014/OGU/CGU**, de 05 de novembro de 2014. Disponível em: <<http://www.cgu.gov.br/sobre/legislacao/arquivos/instrucoes-normativas/in-ogu-01-2014.pdf>> Acesso em 23 mar. 2016.

____. **Relatório de pedidos de acesso à informação e solicitantes**. Disponível em <http://esic.cgu.gov.br/sistema/site/relatorios_estatisticos.html> Acesso em 04 jul. 2016.

____. Relatório de Pesquisa “**Coleta OGU 2014**”. Disponível em <<http://www.ouvidorias.gov.br/central-de-conteudos/relatorios/arquivos/coletaogudiagramado-corrigido.pdf>> Acesso em 16 nov. 2015.

____. **Por um sistema nacional de ouvidorias** - possibilidades e obstáculos. Disponível em <<http://www.mj.gov.br/sal>> Acesso em 11 jan 2015.

____. **Portaria nº 50.252**, de 15 de dezembro de 2015. Disponível em: <<http://pesquisa.in.gov.br/imprensa/jsp/visualiza/index.jsp?jornal=1&pagina=7&data=16/12/2015>> Acesso em 16 fev 2016.

____. **Portaria nº 50.253**, de 15 de dezembro de 2015. Disponível em: <<http://pesquisa.in.gov.br/imprensa/jsp/visualiza/index.jsp?jornal=1&pagina=7&data=16/12/2015>> Acesso em 16 fev 2016.

____. **Manual de Ouvidoria Pública rumo ao sistema participativo**. OGU. Disponível em: <<http://www.ouvidorias.gov.br/central-de-conteudos/biblioteca/arquivos/manual-de-ouvidoria-publica.pdf>> Acesso em 15 abr. 2016.

DAHL, Robert A. **Sobre a democracia**. Brasília: Ed. Universidade de Brasília, 2001.

DE MARIO, Camila Gonçalves. Ouvidorias públicas municipais no Brasil. In: ____ (Org.). **Ouvidorias públicas em debate**: possibilidades e desafios. Jundiaí: Paco Editorial, 2011.

FILGUEIRAS, Fernando. Além da transparência: *accountability* e política da publicidade. **Lua Nova**. São Paulo, v. 84, pp. 353-364, 2011. Disponível em <<http://www.scielo.br/pdf/ln/n84/a04n84.pdf>> Acesso em 02 jan. 2016.

GIL, Antônio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4 ed. São Paulo: Atlas, 2002.

INSTITUTO DE PESQUISA APLICADA E ECONÔMICA. **Pesquisa de Visibilidade**. Disponível em <<http://ipea.gov.br/ouvidoria/images/stories/2015/Pesquisa/pesquisa%20de%20satisfao%20da%20ouvidoria%20em%202014.pdf>> Acesso em 12 nov. 2015.

INSTITUTO NACIONAL DE ESTUDOS E PESQUISAS EDUCACIONAIS (INEP). **Orientações gerais para o roteiro da auto-avaliação das instituições**. 2004. Disponível em: <http://download.inep.gov.br/download/superior/sinaes/orientacoes_sinaes.pdf> Acesso em 19 fev 2016.

LOPEZ, Felix Garcia. Responsabilização e controle social da administração pública federal brasileira. In: CARDOSO Jr., José Celso; BERCOVICI, Gilberto (org.) **República, democracia e desenvolvimento**: contribuições ao Estado brasileiro contemporâneo. Brasília: Ipea, 2013.

LYRA, Rubens Pinto. O Ouvidor universitário. **Revista Política & Trabalho**, n. 16, ano 2000, pp 85-100. Disponível em <<http://periodicos.ufpb.br/ojs/index.php/politicaetrabalho/article/view/6457/4033>> Acesso em 19 jan. 2015.

_____. A ouvidoria pública e a questão da autonomia. In:_____. (org.) **Do tribuno da plebe ao Ouvidor público**: estudos sobre os defensores da cidadania. João Pessoa: Editora Universitária da UFPB, 2011, 290p.

_____. (Org.) **A ouvidoria pública no Brasil**: modelos em disputa. João Pessoa: Editora da UFPB, 2014.

LYRA, Rubens Pinto y CONSTENLA, Carlos R. (Orgs). La ouvidoria en Brasil y la cuestión de la autonomía. In:_____. **Defensorías del pueblo y ouvidorias**: nuevos conceptos y perspectivas. João Pessoa: Editora Universitária da UFPB, 2012.

MARTINS JÚNIOR, Wallace Paiva. **Transparência administrativa**: publicidade, motivação e participação popular. São Paulo: Saraiva, 2010.

MEDEIROS, Anny Karine de; CRANTSCHANINOV, Tamara Ilinsky; SILVA, Fernanda Cristina da; Estudos sobre *accountability* no Brasil: meta-análise de periódicos brasileiros das áreas de administração, administração pública, ciência política e ciências sociais. **Rev. Adm. Pública**, Rio de Janeiro, v.47 n. 3, mai-jun, 2013. Disponível em <http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0034-76122013000300010&script=sci_arttext> Acesso em 02 jan. 2016

MENEZES, Ronald do Amaral; CARDOSO, Antonio Semeraro Rito; LIMA NETO, Fernando Cardoso. As ouvidorias e o uso público da razão: proposta de um modelo ideal-possível à luz dos atos normativos das ouvidorias públicas federais no Brasil. In: MENEZES, Ronald do Amaral; CARDOSO, Antonio Semeraro Rito (Orgs.). **Ouvidoria pública brasileira**: reflexões, avanços e desafios. Disponível em <http://www.ipea.gov.br/ouvidoria/index.php?option=com_content&view=article&id=980&catid=27> Acesso em 06 jun. 2016.

MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO (MEC). **Análise sobre a expansão das Universidades Federais 2003 a 2012**. Relatório. Brasília, 2012. Disponível em <http://portal.mec.gov.br/index.php?option=com_docman&task=> Acesso em 16 mar. 2015.

MINISTÉRIO DO PLANEJAMENTO ORÇAMENTO E GESTÃO. **Indicadores de programas**: guia metodológico. Brasília/DF, 2010. Disponível em <http://www.planejamento.gov.br/secretarias/upload/Arquivos/spi/publicacoes/100324_indicadores_programas-guia_metodologico.pdf> Acesso em 28 mai. 2016.

O'DONNELL, Guilherme. *Accountability* horizontal e novas poliarquias. **Lua Nova: Revista de Cultura e Política**, São Paulo, n. 44, 1998. Disponível em <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0102-64451998000200003> Acesso em 15mar. 2015.

_____. **Democracia, agência e estado**: teoria com intenção comparativa. São Paulo: Paz e Terra, 2011.

PAULA, Ana Paula Paes de. **Por uma nova gestão pública**: limites e potencialidades da experiência contemporânea. Rio de Janeiro: FGV, 2005.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE SERGIPE (UFS). **Relatório de gestão 2012**. Prestação de Contas. UFS. São Cristóvão, 2013. Disponível em <http://oficiais.ufs.br/sites/default/files/21/relatorio_de_gestao_de_2012_uufs.pdf> Acesso em: 16 fev. 2016.

_____. **Relatório de gestão 2013**. Prestação de Contas. UFS. São Cristóvão, 2014. Disponível em <http://oficiais.ufs.br/sites/default/files/21/relatorio_de_gestao_2013_uufs_versao_3.pdf> Acesso em: 16 fev. 2016.

_____. **Relatório de Gestão 2014**. UFS. Disponível em <http://oficiais.ufs.br/sites/default/files/21/relatorio_de_gestao_2014.pdf> Acesso em: 16 fev. 2016.

_____. **Relatório de Gestão 2015**. UFS. Disponível em <https://daffy.ufs.br/uploads/page_attach/path/202/RelatoriodeGestaoConsolidado.pdf> Acesso em 30 mai. 2016.

_____. **Resolução 02/2009/CONSU**. Disponível em <http://ouvidoria.ufs.br/sites/default/files/24/resolucao_002.2009_-_institui_a_ouvidoria_-_230309.pdf> Acesso em 12 jan. 2016.

_____. **Resolução nº 03/2014/CONSU**. Disponível em <http://ouvidoria.ufs.br/sites/default/files/24/resolucao_no_03.2014-consu_-_270114_-_regimento_interno_da_reitoria.pdf> Acesso em 10 mar. 2016.

_____. **Resolução nº 37/2011/CONSU**. Disponível em <http://ouvidoria.ufs.br/sites/default/files/24/resolucao_37_2011_consuetorio_-_regimento_interno_da_ouvidoria.pdf> Acesso em 12 jan. 2016.

ROCHA, Iraneida Evangelista. **Um estudo sobre a ouvidoria da Universidade Federal do Pará**: contribuições e desafios. Dissertação Mestrado. Disponível em <http://bdtd.ibict.br/vufind/Record/UFGPA_4170f53059ed23f2189d955dd1c36f4b/Details> Acesso em 01 jun. 2016.

ROMÃO, José Eduardo. A ouvidoria geral da união e papel das ouvidorias públicas na efetivação do controle social. In: CARDOSO, Antonio Semeraro Rito; LYRA, Rubens Pinto (Org.). **Modalidades de ouvidoria pública no Brasil**. Terceira coletânea. Editora

Universitária UFPB. 2012.

SIRAQUE, Vanderlei. **O controle social da função administrativa do estado:** Possibilidades e limites na Constituição de 1988. Dissertação Mestrado. PUC/SP. Disponível em < <http://www.siraque.com.br/monografia2004.pdf> > Acesso em 26 mai 2016.

SOUZA, Cirlene de Fátima Botelho de. **Ouvidoria fazendária:** gestão social na Administração Pública de Pernambuco: teoria x prática. 2012. 109f. Dissertação de Mestrado.

VERGARA, Sylvia Constant. **Projetos e relatórios de pesquisa em administração.** 4. ed. São Paulo: Atlas, 2003.

APÊNDICES

APÊNDICE A – Questionário

Este questionário foi elaborado, como parte integrante de projeto de conclusão do curso de Mestrado em Administração Pública (Profiap), para ser aplicado junto a peças da comunidade universitária que apresentaram reclamações, sugestões e outras demandas à Ouvidoria da UFS. A confidencialidade das informações está assegurada e os dados serão utilizados somente para fins acadêmicos.

A sua resposta à presente pesquisa poderá contribuir para o aperfeiçoamento da atuação da Ouvidoria enquanto instrumento de controle social.

Conto com sua colaboração. Obrigada!

Adelaide Martins
Mestranda PROFIAP/UFS

1 - IDENTIFICAÇÃO

1.1 - Gênero: ☐ Masculino ☐ Feminino ☐ Outro

1.2 - Idade em anos _____.

1.3 - Estado civil:

☐ Solteiro ☐ Casado ☐ Divorciado ☐ Outro

1.4 - Qual Campus você está lotado?

☐ São Cristóvão ☐ Lagarto ☐ Laranjeiras ☐ Itabaiana ☐ Glória ☐ HU ☐ Outro

1.5 - Em sua relação com a UFS, você é:

☐ Aluno ☐ Professor ☐ Técnico Administrativo ☐ Terceirizado

1.6 - Se respondeu Aluno, Docente ou Técnico Administrativo, indique o órgão ou centro do qual faz parte:

☐ CCBS ☐ CCEH ☐ CCET ☐ CCSA ☐ Reitoria ☐ outro: _____

1.7 - Se respondeu aluno, indique:

☐ Graduação ☐ Mestrado ☐ Doutorado ☐ Outro: _____

1.8 - Tempo de vínculo:

☐ Menos de 1 ano ☐ 1 a 3 anos ☐ 4 a 6 anos ☐ mais de 6 anos

2. SOBRE A OUVIDORIA

2.1 - Tomou conhecimento da Ouvidoria da UFS através de:

☐ Localização ☐ Site da UFS ☐ Comunicado Institucional ☐ Outro: _____

2.2- Você conhece as atribuições de uma ouvidoria?

☐ Sim ☐ Não ☐ mais ou menos

2.3- A Ouvidoria da UFS foi criada em 2009. Alguma vez, nesse período, deixou de fazer uma manifestação por desconhecer a existência da ouvidoria?

() Sim () Não

2.4 - Em sua manifestação na ouvidoria, qual foi o canal utilizado? (Considere, nesse questionário, sempre o seu contato mais recente com a Ouvidoria)

() E-mail () Telefone () 0800 () pessoalmente () Sigaa () Outro

2.5 - Você considera que o prazo de resposta à sua manifestação foi:

() Normal () Demorado () Rápido

2.6 –Tipo de manifestação realizada:

() Solicitação () Denúncia () Reclamação () Sugestão () Elogio

2.7- A sua manifestação foi resolvida através do canal da ouvidoria?

() Sim () Não () Outro

2.8 - Você ficou satisfeito ao utilizar os serviços da ouvidoria?

() Sim () Não

2.9 – Se não ficou satisfeito, qual motivo? _____

2.10 - Você utilizaria novamente os serviços da ouvidoria?

() Sim () Não

2.11 – Se não utilizaria novamente, qual o motivo? _____

2.12 - Você conhece alguma medida adotada pela administração da UFS a partir de outra reclamação/denúncia na ouvidoria?

() Não () Sim

2.13 - Na sua opinião, em uma escala de zero a 10 pontos, qual a importância atual da ouvidoria como canal de resolução de conflitos entre a comunidade universitária e a UFS?

Assinale sua resposta:

Pouco importante	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Muito importante
------------------	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	------------------

2.14 - Já teve acesso a algum relatório de gestão da ouvidoria?

() Sim

() Não

2.15 - Você sabe onde são publicados os relatórios de gestão da ouvidoria?

() Sim () Não

2.16. Na sua opinião, o serviço da Ouvidoria da UFS precisa melhorar?

() Não () Sim

2.17 – Se respondeu sim à questão anterior, o que precisa ser melhorado?

APÊNDICE B – Questionário enviado pelo Ouvidor Geral aos manifestantes

QUESTIONÁRIO SOBRE A OUVIDORIA DA UFS.

De:naoresponder@ufs.br 

Para:aafm@bol.com.br 

Cópia:

Cópia oculta:

Assunto: QUESTIONÁRIO SOBRE A OUVIDORIA DA UFS.

Data:26/04/2016 09:56

Bom dia!

A Ouvidoria Geral da UFS está sendo objeto de pesquisa em um curso de mestrado da UFS. Abaixo segue o texto da mestranda, juntamente com o link para o questionário, que peço a gentileza para responder, o que vai contribuir para o curso e, certamente, para que a esta Ouvidoria aprimore o seu atendimento.

Atenciosamente,

JOSÉ FIRMO

Ouvidor Geral da UFS.

"Este questionário foi elaborado como parte integrante do projeto de conclusão do curso de Mestrado em Administração Pública (PROFIAP), para ser aplicado junto a pessoas da comunidade universitária que apresentaram reclamações, sugestões e outras demandas à Ouvidoria da UFS.

Ressalto que a confidencialidade das informações está assegurada e os dados serão utilizados somente para fins acadêmicos.

A ouvidoria é um importante instrumento de controle social da Administração Pública e a sua resposta à presente pesquisa poderá contribuir para o aperfeiçoamento da sua atuação.

Conto com sua colaboração. Obrigada!

Adelaide Martins

Mestranda PROFIAP/UFS"

Este é um convite para preencher o formulário PESQUISA SOBRE A OUVIDORIA DA UFS. Para preenchê-lo, visite:

https://docs.google.com/forms/d/14HcqvaFkyBY0ZFqY-FXmLIeOPcBg94mL8q5oOFm-7Yw/viewform?c=0&w=1&usp=mail_form_link

e-Comunicação UFS: este sistema permite a comunicação entre a UFS e sua comunidade universitária, divulgando as notícias e comunicados da instituição.

Caso não queira receber mais estas notificações clique no

link:<https://www.sistemas.ufs.br/admin/public/notificacao/cancelamento.jsf?usuario=adelaide.martins&email=aafm@bol.com.br>

APÊNDICE C – Roteiro de Entrevista (*Checklist*)

1. Qual o formato e como é feito o cumprimento do Plano de trabalho anual?
2. De que forma é acompanhado o cumprimento das metas estabelecidas para o trabalho anual da Ouvidoria?
3. Quais são os indicadores de desempenho? Eles têm sido reformulados ou ampliados?
4. São realizadas pesquisas de satisfação?
5. Qual a periodicidade e meios de divulgação do relatório de gestão?
6. Existe Carta de serviços ao cidadão?
7. De que forma são feitas as Recomendações aos gestores das reclamações/denúncias recebidas?
8. Qual o volume de gastos do orçamento anual?

APÊNDICE D – Proposta de alteração do Regimento Interno da Ouvidoria

**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
MINISTERIO DA EDUCAÇÃO E CULTURA
UNIVERSIDADE FEDERAL DE SERGIPE
CONSELHO UNIVERSITARIO**

RESOLUÇÃO Nº ____/20__/CONSU

Altera e consolida as normas de funcionamento da Ouvidoria Geral da Universidade Federal de Sergipe (Resolução nº 37/2011/CONSU).

O **CONSELHO UNIVERSITÁRIO** da **Universidade Federal de Sergipe**, no uso de suas atribuições legais,

CONSIDERANDO a necessidade de atualização e modernização na prestação dos serviços da Ouvidoria,

CONSIDERANDO ainda, a decisão deste Conselho, em sua Reunião Ordinária realizada em _____,

RESOLVE:

Art. 1º Alterar o Regimento Interno da Ouvidoria Geral da UFS, de acordo com o Anexo que integra a presente Resolução.

Art. 2º Esta Resolução entra em vigor nesta data e revoga a Resolução nº 37/2011/CONSU.

Sala das Sessões, ____ de _____ de 20__

REITOR Prof. Dr. Ângelo Roberto Antonioli
PRESIDENTE

**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO E CULTURA
UNIVERSIDADE FEDERAL DE SERGIPE
CONSELHO UNIVERSITÁRIO**

RESOLUÇÃO Nº ____/20__/CONSU

ANEXO

REGIMENTO INTERNO DA OUVIDORIA GERAL DA UFS

**TÍTULO I
DA NATUREZA E COMPETÊNCIA**

Art. 1º A Ouvidoria Geral da UFS é um órgão de promoção e defesa dos direitos individuais e coletivos da sociedade civil e da comunidade universitária em prol da melhoria do serviço público prestado pela UFS **e possui jurisdição em todos os setores acadêmicos e administrativos dos campi da UFS. O Ouvidor Geral será responsável pela Coordenação das atividades de todo o sistema e responderá diretamente pelas atividades do Campi de São Cristóvão, Aracaju e dos Campi do Interior: Itabaiana, Lagarto, Laranjeiras e Nossa Senhora da Glória.**

Parágrafo Único: A Ouvidoria não possui caráter classista, executivo, judicativo ou deliberativo. Exerce papel mediador nas relações que envolvem todas as instâncias da UFS e integrantes das comunidades interna e externa.

**TÍTULO II
DA ESTRUTURA ADMINISTRATIVA**

Art. 2º O Ouvidor Geral da UFS será assistido, no desempenho de suas funções, pelos seguintes auxiliares:

- I. Vice-Ouvidor;
- II. 5 Representantes da Ouvidoria nos Campi de Aracaju e do Interior;
- III. Secretário(a);
- IV. Servidor(es) técnico(s)-administrativo(s), se necessário.**

Art. 3º As atividades da Ouvidoria Geral serão desempenhadas por um Ouvidor Geral, e, em suas faltas e impedimentos, pelo Vice-Ouvidor Geral, escolhidos dentre os servidores técnico-administrativos portadores de diploma de nível superior submetidos ao regime de trabalho de 40 horas ou por docentes em regime de Dedicação Exclusiva, e que, em todos os casos, tenham pelo menos 10 (dez) anos de exercício efetivo na UFS.

Art. 4º Serão assegurados à Ouvidoria Geral, para o pleno exercício de suas atribuições, com independência e desvinculação da administração superior:

I – recursos financeiros, humanos e materiais, e,

II – serviços de comunicação que assegurem a interatividade com a comunidade.

TÍTULO III DO CARGO DE OUVIDOR

Art. 5º O Ouvidor Geral e seu Vice serão nomeados pelo Reitor e escolhidos pelo Conselho Universitário, dentre os candidatos inscritos, nos termos do artigo 3º e .

Art. 6º No prazo de 60 dias antes do término do mandato do Ouvidor Geral, o/a _____ divulgará amplamente os prazos de inscrição para possíveis candidaturas.

Art. 7º O processo de inscrição para o cargo de Ouvidor Geral será coordenado pelo(a) _____ que expedirá edital de convocação com as instruções necessárias.

Parágrafo Único. No ato da inscrição o candidato deverá apresentar à/ao _____ memorial acompanhado de *curriculum vitae*.

§1º Serão eleitos Ouvidor Geral e Vice-Ouvidor, os candidatos que obtiverem o maior número de votos para o respectivo pleito.

§ 2º O Ouvidor exercerá suas funções em regime de tempo integral, desde que não traga prejuízos para a atividade de ensino, se docente.

§ 3º Estará impedido de exercer a Ouvidoria Geral o servidor que ocupe cargo de direção (CD) ou função gratificada (FG) ou desempenhe mandato sindical.

§4º O Ouvidor Geral e seu Vice terão um mandato de 2 (dois) anos, sendo permitida uma única recondução para mandato consecutivo.

Parágrafo único. O(A) Ouvidor(a), pelo exercício de suas atividades, fará jus a uma gratificação equivalente ao Cargo de Direção – CD, nível 4.

Art. 8º O Ouvidor poderá ser destituído de seu cargo pelo Conselho Universitário, desde que aprovado por maioria absoluta dos votos, em decorrência de proposta fundamentada do Reitor ou por 1/3 de membros de qualquer Conselho Superior (CONSU/CONEPE).

§1º Constituem motivos para a destituição do Ouvidor Geral:

I. Perda de vínculo funcional com a UFS ou alteração no regime de trabalho previsto no art. 4º, e/ou

II. Conduta ética incompatível com a dignidade da função, a critério do Conselho Universitário.

Art. 9º O representante da Ouvidoria nos Campi de Aracaju e do Interior será escolhido pelo Conselho do respectivo Campi (ver autoridade), nos termos do art. 3º desta Resolução.

§1º Será considerado eleito o candidato que obtiver a maioria simples de votos do Conselho.

§2º O mandato será também de 2 (dois) anos permitida uma única recondução para o mandato consecutivo.

§3º As ausências e impedimentos dos Ouvidores dos Campi de Aracaju e do Interior serão supridas pelo Ouvidor Geral da UFS.

Art. 10 As funções de Ouvidor Geral da UFS e de Representante da Ouvidoria dos Campi de Aracaju e do Interior, somente poderão ser exercidas por docente em regime de Dedicação Exclusiva e servidores Técnico-Administrativos da UFS que estejam no efetivo exercício de suas funções, nos termos do artigo 3º desta Resolução e que, atenda, cumulativamente, os seguintes requisitos:

I. Possuir conhecimentos acerca da dinâmica de funcionamento institucional e da governança corporativa;

II. Ter habilidade em mediação de conflitos, com atuação ética, empática e imparcial;

III. Possuir noções de informática;

IV. Ter capacidade de articulação com os órgãos de Controle Interno e Externo e demais setores da universidade.

§1º A comprovação do atendimento ao requisito elencado no inciso III deste artigo será verificada através da apresentação de certificados ou declaração expedida pela chefia imediata do candidato, no momento da inscrição.

TÍTULO IV DAS COMPETÊNCIAS

Art. 11 Compete à Ouvidoria Geral da UFS:

I. Receber, encaminhar e acompanhar, junto às unidades competentes, todas as demandas e sugestões que sejam de interesse da comunidade.

II. Dar ciência, formalmente, ao interessado das providências tomadas;

III. Sugerir às instâncias competentes, quando for o caso, ações corretivas e/ou saneadoras de problemas apontados pela comunidade;

V. Elaborar e apresentar relatórios semestrais ao CONSU, bem como divulgá-los através dos canais de comunicação da UFS;

Art. 12 Compete ao Ouvidor Geral:

- I. Ouvir os membros da comunidade da UFS e o cidadão em geral, com cortesia e respeito, sem qualquer discriminação ou pré-julgamento;
- II. Garantir aos usuários do serviço da Ouvidoria resposta por escrito às indagações e questões apresentadas, no menor prazo possível, com clareza e objetividade;
- III. Buscar as eventuais causas da deficiência do serviço, objeto da manifestação, evitando sua repetição, e,
- IV. Recomendar as devidas alterações procedimentais para melhoria da qualidade dos serviços prestados, no atendimento aos membros da comunidade.
- V - Quando solicitado ou de ofício, manter **reserva de identidade** dos denunciante, ressalvado quando a denúncia configurar ilícito penal, cuja identificação do denunciante poderá ser requisitada pelo Ministério Público, Procuradoria Federal ou Autoridade Policial, **que passam a ser os responsáveis pela restrição do acesso à identidade do manifestante a terceiros;**
- VI - Instituir e manter atualizado um banco de dados com todas as questões levadas à Ouvidoria Geral.
- VII. Recomendar aos dirigentes das unidades competentes a apuração de denúncias formuladas;
- VIII. **Integrar o Conselho Universitário (CONSU) com direito a voz;**

Art. 13 O Ouvidor Geral exercerá suas funções com independência e autonomia, visando garantir a dignidade do ser humano;

§1º O dirigente ou servidor da Universidade deverá pronunciar-se sobre o objeto das demandas que lhe forem apresentadas pelo Ouvidor Geral no prazo máximo de 10 (dez) dias, prorrogáveis por igual período, mediante justificativa circunstanciada apresentada ao Ouvidor.

§2º No exercício de suas funções, O Ouvidor Geral poderá se dirigir, oficial e diretamente, aos integrantes da comunidade universitária para solicitar informações por escrito, num prazo máximo de 10 (dez) dias, contados a partir da data de recebimento da notificação, prorrogáveis por igual período, mediante justificativa apresentada.

§3º O não cumprimento do disposto no parágrafo anterior sujeitará o dirigente ou servidor a apuração de responsabilidade, através de procedimentos administrativos pertinentes adotados pelo Magnífico Reitor, mediante representação do Ouvidor Geral.

§4º A Ouvidoria Geral fará constar obrigatoriamente em seus relatórios o nome do servidor, dirigente ou não, que deixar de cumprir os prazos estabelecidos nos §1º e 2º deste artigo.

Art. 15 Compete ao Vice-Ouvidor Geral:

- I. Assistir diretamente o Ouvidor Geral no exercício de suas atribuições;**
- II. Substituí-lo no período de férias e nos eventuais impedimentos;**
- III. Encaminhar as demandas recebidas à apreciação da autoridade universitária quando:**
 - a) No exercício eventual da Ouvidoria;**
 - b) Na condição de Vice-Ouvidor desde que autorizado pelo Ouvidor Geral;**

Art. 16 Compete aos Representantes da Ouvidoria nos Campi de Aracaju e do Interior:

- I. Receber, examinar, instruir e encaminhar à Ouvidoria Geral as reclamações, sugestões, denúncias, elogios e solicitações pertinentes às atividades desenvolvidas no Campus pelo qual o Representante da Ouvidoria seja responsável;**
- II. Divulgar seu papel Institucional à comunidade local;**
- III. Elaborar e encaminhar à Ouvidoria Geral da UFS o relatório semestral consolidado da atuação da Ouvidoria pela qual seja responsável, consignando a natureza das demandas, os procedimentos adotados e os resultados obtidos;**
- IV. Manter contínua integração e interação com a Ouvidoria Geral da UFS com vistas à efetiva consecução de seus objetivos;**
- V. Diligenciar o processamento dos expedientes da Ouvidoria pela qual seja responsável mediante a utilização obrigatória do sistema Sigaa, adotando os procedimentos necessários à sua efetiva operacionalização;**
- VI. Organizar e manter atualizado arquivo da documentação relativa aos procedimentos e informações que tramitarem pela Ouvidoria do Campi pelo qual seja responsável, fornecendo cópia da documentação em meio digital ou físico à Ouvidoria Geral da UFS para fins de arquivo.**

§1º Ao Representante da Ouvidoria dos Campi de Aracaju e do Interior será atribuída a carga horária de 10 (dez) horas semanais.

Art. 17 Compete ao Secretário:

- I. Organizar e acompanhar a tramitação das demandas, consultas e demais solicitações que chegarem à Ouvidoria Geral;**
- II. Elaborar e expedir documentos relativos ao desenvolvimento das atividades da Ouvidoria;**
- III. Cuidar e manter atualizada a agenda do Ouvidor Geral;**
- IV. Manter atualizado o arquivo da Ouvidoria Geral;**
- V. Elaborar, sob a supervisão do Ouvidor Geral, quadros demonstrativos necessários à elaboração dos relatórios da Ouvidoria.**

TÍTULO V DA DOCUMENTAÇÃO

Art. 18 As demandas apresentadas à Ouvidoria deverão ser documentadas, em ordem cronológica, constando em seu registro:

- I. Data de recebimento da demanda, feita preferentemente em formulário apropriado;
- II. Nome do demandante;
- III. Endereço, telefone e/ou e-mail do demandante;
- IV. Forma de contato mantido: pessoal, por telefone, carta, e-mail, fax;
- V. Proveniência da demanda: comunidade interna ou externa;
- VI. Tipo de demanda: denúncia, reclamação, sugestão, elogio ou **solicitação**;
- VII. Situação apresentada;
- VIII. Unidade envolvida;
- IX. Resposta, data de resposta e **prazo da resposta**.

Parágrafo Único: As denúncias anônimas serão tratadas conforme dispõe a IN 01/2014/OGU/CGU.

TÍTULO VI DOS PROCEDIMENTOS ÉTICOS

Art. 19 O Ouvidor Geral e sua equipe, assim como os Representantes da Ouvidoria nos Campi, no exercício de suas funções, deve zelar pela ética, integridade e dignidade da pessoa humana, atuando em consonância com os princípios da Declaração dos Direitos Humanos e da Constituição da República Federativa do Brasil.

TÍTULO VII DAS DISPOSIÇÕES GERAIS E TRANSITÓRIAS

Art. 20 O Gabinete do Reitor, o do Vice-Reitor, os Dirigentes das Unidades Acadêmicas, das Unidades Administrativas de todos os Campi, dos Centros e Órgãos Complementares deverão promover o acesso da Ouvidoria à documentação e aos dados necessários para a devida instrução de resposta a demandante.

Art. 21 A Auditoria Interna, a Procuradoria Geral da UFS e a Comissão de Sindicância, devem atuar em parceria com a Ouvidoria Geral, tendo como pressuposto o princípio da Cooperação.

Art. 22 Os casos omissos serão decididos pelo Conselho Universitário.

Art. 23 O presente Regimento Interno entra em vigor nesta data e revoga as disposições em contrário.

Sala das Sessões, _____ de _____ de 20 ____

APÊNDICE E – Proposta de regulamento para eleição de Ouvidor Geral

MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO E CULTURA
UNIVERSIDADE FEDERAL DE SERGIPE
CONSELHO SUPERIOR

RESOLUÇÃO Nº _____/CONSU, DE ____ DE _____ DE ____.

**Institui o Regulamento do Processo
Eleitoral para o cargo de Ouvidor
Geral da Universidade Federal de
Sergipe.**

O Conselho Superior da Universidade Federal de Sergipe, Órgão de Administração Superior, no uso das atribuições que lhe são conferidas pelo art. _____, do Regimento Interno _____, de ____ de _____ de 20____, e considerando a deliberação tomada na ____ª Sessão Ordinária

do ano de 20____, resolve

Art. 1º Instituir o Regulamento do Processo Eleitoral para o cargo de Ouvidor Geral da UFS, anexo.

Art. 2º Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação, revogadas as disposições em contrário.

Local, data

Presidente

ANEXO

REGULAMENTO DO PROCESSO ELEITORAL PARA O CARGO DE OUVIDOR GERAL DA UNIVERSIDADE FEDERAL DE SERGIPE

CAPÍTULO I DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 1º Este regulamento disciplina o processo de composição da lista tríplice, composta por representações dos servidores Docentes ou Técnico-Administrativos da UFS, para a escolha do Ouvidor Geral da Universidade Federal de Sergipe, nos termos do art. 3º da Regimento Interno, aprovado pela Resolução nº ____/20____/CONSU,

DA ESCOLHA, POSSE E MANDATO DO OUVIDOR GERAL

Art. 2º O Ouvidor Geral será escolhido pelo Conselho Superior (CONSU), dentre servidores Docentes ou Técnico-Administrativos, indicados em lista tríplice formada por candidatos escolhidos por cada Centro, para mandato de 02 (dois) anos, permitida uma única recondução.

Art. 3º A eleição para o cargo de Ouvidor Geral será convocada com antecedência mínima de 90 (noventa) dias do encerramento do mandato, devendo a escolha da lista tríplice ocorrer em até 30 (trinta) dias contados a partir do ato de convocação.

§ 1º O edital convocatório constituirá Comissão Eleitoral composta por três servidores estáveis e respectivos suplentes, indicados pelo Conselho Superior, a qual terá competência para receber, deferir ou indeferir os registros de candidatura, decidir as impugnações, promover as publicações e comunicações necessárias, apurar os votos e proclamar o resultado, lavrando a respectiva ata e resolver os casos omissos.

§ 2º Das decisões proferidas pela Comissão Eleitoral caberá recurso no prazo de 03 (três) dias para o Conselho Superior da UFS, que decidirá em igual prazo.

Art. 4º O interessado que se habilitar ao cargo de Ouvidor Geral deverá apresentar:

I - *curriculum vitae* indicando, entre outras informações, o histórico de atuação social, (ver áreas de preferência) por, no mínimo, 01 (um) ano, a apresentação de um arrazoado dos

propósitos, dos princípios de política institucional que defende para a Ouvidoria Geral, bem como para o estabelecimento de práticas democrático-participativas no âmbito da UFS;

II - declaração do candidato de que concorda com as normas editadas pelo Conselho Superior, incluindo a escolha a ser realizada entre os nomes que compõem a lista tríplice e preenche todos os requisitos para investidura do cargo pretendido e que aceita a indicação para o cargo de Ouvidor Geral da UFS, caso seja escolhido.

III – Plano de trabalho para o desenvolvimento das atividades na Ouvidoria;

Art. 5º A reunião pública destinada à formação da lista tríplice para escolha do Ouvidor Geral será promovida e presidida pela Comissão Eleitoral de que trata o § 1º do art. 3º deste Regulamento e, facultativamente, por representante indicado pela CGU, que somente fiscalizará a lisura do processo, não se imiscuindo no processo decisório.

Parágrafo único. A reunião será realizada em local, data e horário definidos no edital convocatório da eleição para o cargo de Ouvidor Geral, contar com ampla divulgação no âmbito da comunidade universitária e será dividida em dois momentos:

I – tempo de, no máximo, 30 (trinta) minutos, para que os servidores indicados pelos Centros possam apresentar e justificar a sua habilitação, da forma que melhor lhes aprouver;

II - momento para formação da lista tríplice, que se dará por meio de voto secreto dos servidores indicados na forma do art. 2º deste Regulamento para exercer o direito de voto, **onde cada representante de Centro votará em até três candidatos.**

Art. 6º A lista tríplice será formada pelos três candidatos mais votados e, havendo empate, prevalecerá:

I - o servidor que contar com maior tempo de atuação social, comprovada nos termos do art. 4º, inciso I, deste Regulamento;

II - o candidato que possuir maior tempo na carreira;

III - o mais idoso.

Art. 7º Será encaminhada ao Conselho Superior a íntegra do processo que originou a elaboração da lista tríplice, inclusive com a ata da reunião, narrando os principais acontecimentos, no primeiro dia útil posterior.

Art. 8º Qualquer servidor ou aluno poderá promover a impugnação do componente da lista tríplice para o cargo de Ouvidor, no prazo de 02 (dois) dias, abrindo-se vista ao impugnado para exercer o direito do contraditório e da ampla defesa, a qual será julgada no prazo de 03 (três) dias pela Comissão Eleitoral.

Art. 9º Na hipótese de exclusão fundamentada e nos termos normativos previstos para regulamentar o processo de formação da lista tríplice, a escolha ocorrerá entre os

remanescentes, desde que o Conselho Superior possa optar entre dois, ao menos.

Parágrafo único. Caso haja impugnação e exclusão de dois dos componentes, a lista será acrescida com os dois candidatos mais votados no processo de escolha da lista tríplice.

Art. 10 Findo, sem incidentes, o prazo para eventuais impugnações ou, após decisão definitiva do processo impugnatório, o Conselho Superior realizará reunião, no prazo de 15 (quinze) dias para escolher, pelo voto secreto, aquele que exercerá o mandato de Ouvidor Geral, encaminhando o nome ao Reitor para nomeação.

Art. 11 O Ouvidor Geral escolhido em lista tríplice pelo Conselho Superior da UFS será nomeado e empossado pelo Reitor nos 10 (dez) dias subsequentes à realização da sessão colegiada que o escolheu.

DOS IMPEDIMENTOS

Art. 19 Não poderão ser indicados à lista tríplice os servidores Docentes e Técnico-Administrativos que:

- a) estejam afastados para cursar pós-graduação ou que ainda não tenham cumprido as disposições do artigo (ver Resolução sobre normas de capacitação em nível de pós-graduação);
- b) estejam cedidos para o exercício de funções ou cargos fora da UFS;
- c) estejam afastados em decorrência de licença para trato de interesse particular ou licença para tratamento de saúde;
- d) estejam com processo de solicitação de aposentadoria em trâmite;
- e) tenham sua aposentadoria compulsória prevista para ser implementada no prazo do exercício do mandato.
- f) tenham exercido as funções de Ouvidor no último mandato, e que não se enquadrem nas hipóteses de recondução previstas nesta Resolução.
- h) estejam exercendo cargos em comissão ou eletivos, mesmo que somente de cunho acadêmico, no âmbito da UFS.

CAPÍTULO IV

DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 20. Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação.

Local, data

Presidente

ANEXOS

ANEXO A – Relatório COPAC/PROPLAN

Tabela 03 – Números do Ensino de Graduação – UFS, 2016.

Unidade/Curso	Número de Cursos em 2015	Matriculados 2015/1
Curso		
Campus de São Cristóvão	85	18.752
CCET	28	6.410
CCBS	9	1.784
CCAA	6	1.467
CCSA	12	3.602
CECH	30	5.489
Campus de Aracaju	5	1.577
Campus de Itabaiana	10	2.036
Campus de Laranjeiras	4	785
Campus de Lagarto	8	1.315
Campus do Sertão	4	199
TOTAL GERAL DA GRADUAÇÃO PRESENCIAL	116	24.664

Fonte: Microdados da Graduação COPAC/PROPLAN

Tabela 04 – Total de Cursos da Pós-Graduação Stricto Sensu – UFS, 2016.

Número de Cursos em 2015	
Doutorado	14
Mestrado	42
Mestrado Profissional	6
TOTAL GERAL DA PÓS-GRADUAÇÃO	62

Fonte: COPGD/POSGRAP (JANEIRO/2016)

Tabela 04 – Números de Alunos por Curso de Pós-Graduação – UFS, 2016.

Nível/Curso	Matriculados
	2015/2
Doutorado	610
Campus de Aracaju	113
Ciências da Saúde	113
Campus de Laranjeiras	17
Arqueologia	17
Campus de São Cristóvão	480
Agricultura e Biodiversidade	20
Biotecnologia	70
Ciência da Propriedade Intelectual	23
Ciência e Engenharia de Materiais	39
Ciências Farmacêuticas	8
Ciências Fisiológicas	31
Desenvolvimento e Meio Ambiente	61
Educação	67
Física	55
Geografia	66
Química	11
Sociologia	29
Mestrado	1.224
Campus de Aracaju	96
Ciências da Saúde	57
Enfermagem	18
Odontologia	21
Campus de Lagarto	26
Ciências Aplicadas à Saúde	26
Campus de Laranjeiras	20
Arqueologia	20
Campus de São Cristóvão	1.082
Administração	38
Agroecossistemas	0
Agricultura e Biodiversidade	34
Antropologia	18
Biologia Parasitária	14
Biotecnologia de Recursos Naturais	0
Ciência da Computação	73
Ciência da Propriedade Intelectual	40
Ciência da Religião	17
Ciência e Engenharia de Materiais	24
Ciência e Engenharia de Processos Químicos	25
Ciência e Tecnologia de Alimentos	21
Ciências Farmacêuticas	24

Ciências Fisiológicas	20
Comunicação	21
Desenvolvimento e Meio Ambiente	43
Direito	41
Economia	12
Ecologia e Conservação	23
Educação	73
Educação Física	41
Engenharia Civil	21
Engenharia Elétrica	23
Ensino de Ciências e Matemática	67
Filosofia	13
Física	24
Geociências e Análise de Bacias	19
Geografia	40
História	24
Letras	74
Matemática	16
Psicologia Social	33
Química	37
Recursos Hídricos	25
Serviço Social	20
Sociologia	15
Zootecnia	29
Mestrado Profissional	125
Campus de Itabaiana	20
Letras	20
São Cristóvão	105
Administração Pública	21
Desenvolvimento Regional e Gestão de Empreendimentos Locais	8
Ensino de Física	19
Letras	14
Matemática	43
TOTAL GERAL DO ENSINO DE PÓS-GRADUAÇÃO	1.959

Fonte: COPGD/POSGRAP (JANEIRO/2016)

ANEXO B – Ofício à Ouvidoria

Aracaju, 06 de novembro de 2015

Ofício S/N

Ref.: Pesquisa Acadêmica

Sr. Ouvidor,


A aluna Adelaide de Andrade França Martins, minha orientanda de Mestrado no Programa de Pós-Graduação em Administração Pública da UFS – PROFIAP, irá realizar sua pesquisa de dissertação sobre ouvidorias públicas.

Para tanto, solicita a colaboração de V. Sa. para acesso a dados relativos às manifestações dos usuários, relatórios e demais documentos que possam subsidiar a referida pesquisa.

Ressalto que as informações terão uso exclusivamente acadêmico e ao término do estudo estará à disposição para consulta.

Desde já agradeço antecipadamente e me coloco à disposição para eventuais esclarecimentos que se fizerem necessários.

Atenciosamente,


Profª Jussara Maria Moreno Jacintho
Doutora em Direito – PROFIAP/UFS

RECEBI,
em 13/11/2015


José Dias Firme dos Santos
OUVIDOR GERAL / UFS